

Ergänzende besondere Vertragsbedingungen für Co-Location, Transit-Service und Server- und Applikationsmiete

Stand 16. September 2021

A.) Allgemeine Bestimmungen

I. Geltungsbereich

Die nachstehenden besonderen Vertragsbedingungen gelten in Ergänzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für alle Leistungen der S.WERK GmbH (nachfolgend „S.WERK“; „wir“) in Bezug auf Verträge über

- Co-Location Verträge durch HOSTINGZONE BY S.WERK (dazu Nr. B. I.)
- die Bereitstellung der Dienstleistung „Transit-Service“ durch HOSTINGZONE BY S.WERK (dazu Nr. B. II.)
- Server- und Applikationsmiete durch HOSTINGZONE BY S.WERK (dazu Nr. B. III.)

Sie werden vom Auftraggeber mit Erteilung eines Auftrags oder durch Annahme der Leistung anerkannt. AGB des Auftraggebers werden in keinem Fall Vertragsinhalt. Dies gilt selbst bei Kenntnis oder wenn S.WERK der Geltung nicht nochmals ausdrücklich widerspricht, es sei denn, der Geltung wird ausdrücklich zugestimmt.

II. VERTRAGSLAUFZEIT UND ENTGELTE

1. ANFALLENDE ENTGELTE

1.1. Sofern der Auftraggeber nach Annahme des Auftrags durch HOSTINGZONE BY S.WERK Änderungen hieran – insbesondere Änderungen hinsichtlich des Bereitstellungs- oder Installationstermins – anordnet, können zusätzliche einmalige Vergütungen und/oder monatliche Entgelte von HOSTINGZONE BY S.WERK nach billigem Ermessen in Rechnung gestellt werden. HOSTINGZONE BY S.WERK steht diesbezüglich einseitiges Leistungsbestimmungsrecht zu.

1.2. HOSTINGZONE BY S.WERK ist berechtigt, die Entgelte maximal einmal je Jahr zu erhöhen. Die Preiserhöhung bedarf der Zustimmung des Auftraggebers. Die Zustimmung gilt als erteilt, sofern der Auftraggeber der Preiserhöhung nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht. Erhöhungen bis zu fünf Prozent pro Jahr bedürfen zu ihrer Wirksamkeit keiner Zustimmung des

Auftraggebers, es sei denn, die Erhöhung erfolgt innerhalb der Mindestlaufzeit gem. Leistungsschein. HOSTINGZONE BY S.WERK verpflichtet sich, den Auftraggeber mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinzuweisen. Soweit nicht die Hauptleistungspflicht, d.h. die Pflicht zur Zahlung des nutzungsunabhängigen Grundentgelts betroffen ist, bestimmt HOSTINGZONE BY S.WERK die Entgelte durch die jeweils aktuelle Preisliste nach billigem Ermessen.

1.3. Nebenkosten (z.B. Strom, etc.) werden gesondert und nach Aufwand/Verbrauch unter Zugrundelegung der jeweils aktuellen Preise in Rechnung gestellt.

2. FRISTLOSE KÜNDIGUNG

2.1. Der Auftraggeber ist insbesondere berechtigt, aus wichtigem Grund zu kündigen, falls HOSTINGZONE BY S.WERK das Bereitstellungsdatum um mehr als neunzig Tage nicht einhält. Im Falle einer solchen Kündigung besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf die vorgesehenen Gutschriften bei Nichteinhaltung des Service Levels „Bereitstellung“.

2.2. HOSTINGZONE BY S.WERK ist insbesondere in folgenden Fällen zur fristlosen Kündigung des Vertrages bzw. des Service berechtigt:

- A) bei Zahlungsverzug des Auftraggebers mit einem Betrag in Höhe von mindestens zwei durchschnittlichen Monatsentgelten;
- B) falls der Auftraggeber gegen gesetzliche oder sonstige Vorschriften verstößt und die Verstöße auch nach einer Abmahnung nicht eingestellt werden;
- C) bei Unrichtigkeit wesentlicher Angaben in den vom Auftraggeber im Dienstleistungsvertrag bereit gestellten Informationen oder sonstigen HOSTINGZONE BY S.WERK zur Verfügung gestellten Informationen;
- D) wenn der Auftraggeber wesentliche Veränderungen an der Co-Location Fläche vornimmt, ohne zuvor die Zustimmung von HOSTINGZONE BY S.WERK eingeholt zu haben (nur bei Co-Location-Verträgen);
- E) wenn der Auftraggeber Mitarbeitern oder Dritten Zugang zu den HOSTINGZONE BY S.WERK Flächen gewährt, die von

HOSTINGZONE BY S.WERK nicht zuvor hierzu autorisiert wurden (bei Co-Location-Verträgen);

- F) wenn der Auftraggeber gegen mitgeteilte Benutzungs-, Zugangs- oder Sicherheitsregeln verstößt (bei Co-Location-Verträgen) oder
- G) wenn der Auftraggeber oder einer seiner Vertreter oder Mitarbeiter sich im Gebäude im Besitz von Schusswaffen, illegalen Drogen oder Alkohol befindet oder an einer kriminellen Handlung in einem der Gebäude beteiligt ist (bei Co-Location-Verträgen).

III. IP-Adressen und Domain-Namen

1. Weist HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen eine IP-Adresse zu, so fällt diese IP-Adresse nach Beendigung des Dienstleistungsvertrags an HOSTINGZONE BY S.WERK zurück. Der Auftraggeber hat daraufhin die Nutzung der IP-Adresse einzustellen. Nach Beendigung des Dienstleistungsauftrags kann HOSTINGZONE BY S.WERK die Adresse jederzeit einem anderen Nutzer zuweisen.

2. Beschafft HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber auf seinen Wunsch einen bestimmten Domain-Namen, ist der Auftraggeber der alleinige Inhaber dieses Domain-Namens. HOSTINGZONE BY S.WERK wird keine Prüfung hinsichtlich der Rechte an dem Domain-Namen vornehmen.

3. Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für

- A) die Zahlung aller hiermit verbundenen Entgelte im Zusammenhang mit der Beschaffung und Nutzung (einschließlich der bei einer Verlängerung des Nutzungsrechts anfallenden Entgelte),
- B) die Erfüllung sämtlicher rechtlichen, technischen, administrativen, finanziellen oder sonstigen Anforderungen der für die Registrierung von Domain-Namen zuständigen Stelle und
- C) die Änderung des Domain-Namens, falls der Auftraggeber zu einem anderen Service Provider wechselt,
- D) sämtliche von Dritten in diesem Zusammenhang geltend gemachten Ansprüche (insbesondere wegen Verletzung von Schutzrechten). Der Auftraggeber wird die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten (einschließlich Gerichts- und Anwaltskosten) abwehren und HOSTINGZONE BY S.WERK von sämtlichen Ansprüchen in diesem Zusammenhang freistellen, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass HOSTINGZONE BY S.WERK zum Zeitpunkt der Zuweisung des Domain-Namens wusste oder hätte wissen müssen, dass die Nutzung dieses Namens eine Verletzung von Rechten Dritter begründet.

IV. HAFTUNG; SERVICE LEVELS

1. HOSTINGZONE BY S.WERK Co-Location, Transit-Services und Server- und Applikationsmiete werden entsprechend den nachfolgend angeführten Service Levels erbracht. Falls HOSTINGZONE BY S.WERK ein bestimmtes Service Level in einem bestimmten Monat nicht erfüllt, gewährt HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen, sofern die Nichteinhaltung des Service Levels von HOSTINGZONE BY S.WERK zu vertreten ist; die Nichterfüllung bedeutet dabei stets Totalausfall der jeweiligen Serviceleistung. Service Level relevante Ereignisse werden unter Heranziehung des Maintenance Logs und der Trouble Ticketing-Systeme festgehalten. Hiervon ausgenommen sind normale Wartungsarbeiten; diese stellen keine Leistungsstörungen dar.

2. Störungen der Serviceleistungen sind vom Auftraggeber unverzüglich nach deren Entdeckung ggü. HOSTINGZONE BY S.WERK anzuzeigen.

3. Schadensersatzansprüche des Auftraggebers im Falle von Ausfällen, Nichtlieferung oder Störungen der Services sowie sonstigen Leistungsstörungen sind ausschließlich auf die in den betreffenden Service Levels enthaltenen Ansprüche beschränkt. Nrn. 6.2. Satz 1 und 6.2.1. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben hiervon unberührt.

4. Die Gutschrift entspricht dem vertragstypisch vorhersehbaren Schaden i.S.v. Nr. 6.2.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

5. Die Gutschrift wird mit etwaigen Schadensersatzansprüchen des Auftraggebers verrechnet.

6. Um eine Gutschrift zu erhalten, muss der Auftraggeber innerhalb von sechzig Tagen nach Ende des Monats, in dem der Anspruch auf die Gutschrift entstanden ist, die Gutschrift unter Angabe ausreichender Informationen zur Identifizierung des betroffenen Service schriftlich anfordern (unabhängig von der obligatorischen Mängelanzeige gem. Nr. 2). Die Gutschrift wird nur ab dem Zeitpunkt der bei HOSTINGZONE BY S.WERK eingehenden Mängelanzeige (vgl. Nr. 2) gewährt.

7. Eine gleichzeitige Verfehlung von Service Levels führen nicht zu einer Addition der Gutschriften.

B.) Besondere Bestimmungen der einzelnen Leistungsarten

I. Co-Location Verträge durch HOSTINGZONE BY S.WERK

1. UMFANG DES SERVICE; VERPFLICHTUNGEN DER VERTRAGSPARTEIEN

1.1. Nutzungsrecht

1.1.1. Der Auftraggeber ist während der Vertragslaufzeit zur Nutzung der im Leistungsschein beschriebenen

Racks entsprechend der in dem Vertrag festgelegten geltenden Preise berechtigt.

1.1.2. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Racks lediglich zur Unterbringung und zum Betrieb von Telekommunikations- und Netzwerk-Einrichtungen zu nutzen. Dem Auftraggeber wird sieben Tage in der Woche rund um die Uhr Zugang zu den Racks gewährt, nach Maßgabe der von HOSTINGZONE BY S.WERK festgelegten Zugangsregeln, -bestimmungen und -anforderungen, die den Zugang zu einem Co-Location-Ort bestimmen. HOSTINGZONE BY S.WERK behält sich den jederzeitigen Zugang zu den Racks für berechtigte geschäftliche Zwecke und Notfälle vor.

1.1.3. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Einhaltung aller durch Aushang oder auf sonstige Weise bekannt gemachten Regeln in Bezug auf die Nutzung des, den Zugang zum oder die Sicherheitsmaßnahmen im jeweiligen Co-Location-Ort.

1.1.4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Dritten ein Recht zur Nutzung der Racks einzuräumen. Die Unterbringung von Hardware oder sonstigen Einrichtungen (Co-Location) sowie das Web Hosting für Dritte, die selbst keinen Zugang zum Co-Location-Ort haben, gilt nicht als Einräumung von Nutzungsrechten.

1.2. Informations- und Prüfungsrechte

HOSTINGZONE BY S.WERK stellt die uneingeschränkten Informations- und Prüfungsrechte der internen Revision und externer Prüfer des Auftraggebers, sowie Kontrollmöglichkeiten der Behörden, sicher. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Personen, welche die oben genannten Rechte wahrnehmen dürfen, im Vorhinein schriftlich zu benennen. Des Weiteren ist schriftlich mitzuteilen, welche Informations- und Prüfungsrechte wahrgenommen werden dürfen. Die Einsichtsberechtigten haben sich rechtzeitig anzumelden, um die entsprechenden Zugangsmöglichkeiten schaffen zu können. Der Auftraggeber hat bezüglich der Modalitäten der Prüfung, soweit erforderlich, Weisungsrechte.

1.3. Sicherheit

1.3.1. HOSTINGZONE BY S.WERK wird die für den Zugang zum Co-Location-Bereich erforderlichen Kartenlesegeräte, Abtasteinrichtungen (Scanner) und/oder sonstigen Sicherheitsvorrichtungen zur Verfügung stellen und instand halten.

1.3.2. Der Auftraggeber ist im Falle des Betretens der Co-Location Fläche unter keinen Umständen dazu berechtigt, eine Tür offen zu halten oder die von HOSTINGZONE BY S.WERK für den Co-Location Bereich getroffenen Sicherheitsvorkehrungen auf sonstige Weise zu umgehen. HOSTINGZONE BY S.WERK wird eine Verriegelungsvorrichtung für die Co-Location Fläche zur Verfügung stellen lassen. Der Auftraggeber ist im Falle seines Betretens der Co-Location Fläche für das Abschließen und/oder die Aktivierung dieser Einrichtung verantwortlich.

1.3.3. Soweit sich Unbefugte aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Auftraggebers oder mit Hilfe

der dem Auftraggeber überlassenen Zugangskarten, Schlüssel oder ähnlichem Zugang zum Co-Location-Ort verschaffen, ist der Auftraggeber für die hierdurch entstehenden Schäden verantwortlich, es sei denn der Auftraggeber weist nach, dass er den Verlust nicht zu vertreten hat.

1.3.4. Der Auftraggeber hat für den Ersatz aller Sicherheitsvorrichtungen aufzukommen, die nach Bereitstellung der Dienstleistung bei ihm verloren gehen oder gestohlen werden, es sei denn der Auftraggeber weist nach, dass er den Verlust nicht zu vertreten hat.

1.3.5. Soweit der Auftraggeber Grund zur Annahme hat, dass sich ein Unbefugter Zugang zur Co-Location Fläche verschaffen konnte, wird HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber auf dessen Wunsch in Gegenwart eines HOSTINGZONE BY S.WERK-Mitarbeiters soweit möglich Einblick in die Aufzeichnungen des Video-Überwachungssystems im Co-Location Bereich gewähren. Darüber hinaus wird HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber auf schriftliche Anforderung eine Kopie der ihn betreffenden Zugangsprotokolle für den Co-Location Bereich übergeben.

1.4. Zugang zum Auftraggeberstandort; Eigentum an Einrichtungen

1.4.1. Soweit HOSTINGZONE BY S.WERK Zugang zu fremden Einrichtungen und Räumlichkeiten für die Installation, die Durchführung planmäßiger Wartungsarbeiten oder das Entfernen von HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen benötigt, wird der Auftraggeber die erforderlichen Zugangsrechte auf seine Kosten beschaffen und HOSTINGZONE BY S.WERK die zum ordnungsgemäßen Betrieb solcher Einrichtungen benötigte Versorgung mit Elektrizität, Heizung, Belüftung und Klimatisierung auf eigene Kosten zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber gewährleistet, dass er alle für den Zugang von HOSTINGZONE BY S.WERK erforderlichen Genehmigungen und Zustimmungen von Dritten eingeholt hat oder rechtzeitig einholen wird.

1.4.2. Der Auftraggeber verpflichtet sich, HOSTINGZONE BY S.WERK bei der Installation der Services und Technischeinrichtungen und der Erbringung der Dienstleistungen angemessen zu unterstützen. Der Auftraggeber ist am Standort für die Schaffung und Aufrechterhaltung einer sicheren Arbeitsumgebung gemäß den gesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Falls der Auftraggeber HOSTINGZONE BY S.WERK keinen Zugang gewährt oder sonstige, gemäß dem Vertrag zur Bereitstellung der Leistung durch HOSTINGZONE BY S.WERK erforderliche Leistungen nicht erbringt, ist der Auftraggeber zur Vergütung dieser Dienstleistung ab dem Zeitpunkt verpflichtet, zu dem HOSTINGZONE BY S.WERK sie bei ordnungsgemäßer Erfüllung dieser Pflichten hätte bereitstellen können.

1.4.3. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Änderungen am Eigentum der HOSTINGZONE BY S.WERK vorzunehmen.

1.5. HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen

1.5.1. Das Eigentum an Einrichtungen, die von HOSTINGZONE BY S.WERK bereitgestellt werden, verbleibt bei HOSTINGZONE BY S.WERK.

1.5.2. Der Auftraggeber verpflichtet sich, keine Handlungen vorzunehmen oder zu dulden, die die Entstehung eines Pfandrechts oder sonstiger Rechte an den HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen zur Folge hätten.

1.5.3. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen oder sonstige zur Bereitstellung des Service genutzte Einrichtungen (einschließlich Endgeräte und sonstige Einrichtungen, Kabelkanalrohre, LWL-Kabel, optronische Geräte, Drähte, Leitungen, Ports, Router, Schalter und CSU Interfaces) ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HOSTINGZONE BY S.WERK umzustellen, abzuschalten, zu entfernen, Reparaturarbeiten oder ähnliche Handlungen vorzunehmen oder derartige Maßnahmen Dritten zu gestatten. Die HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen dürfen nicht für andere Zwecke als zur Inanspruchnahme der Services genutzt werden.

1.5.4. HOSTINGZONE BY S.WERK haftet dem Auftraggeber oder Dritten gegenüber nicht für Unterbrechungen der Dienstleistungen oder sonstige Verluste, Kosten oder Schäden, die durch eine unsachgemäße Nutzung oder Wartung der HOSTINGZONE BY S.WERK Einrichtungen durch den Auftraggeber entstehen oder die durch Dritte verursacht wurden, denen der Auftraggeber, unter Verletzung der Bestimmungen des Vertrages, Zugang zu den HOSTINGZONE BY S.WERK Einrichtungen gewährt hat.

1.5.5. Der Auftraggeber verpflichtet sich, HOSTINGZONE BY S.WERK

- a. nach der Beendigung des für die Nutzung der HOSTINGZONE BY S.WERK Einrichtungen maßgeblichen Dienstleistungsvertrages oder
- b. zu Reparaturzwecken, zum Austausch der HOSTINGZONE BY S.WERK Einrichtungen oder für sonstige Maßnahmen, die HOSTINGZONE BY S.WERK für erforderlich oder angebracht hält,

die Entfernung sämtlicher HOSTINGZONE BY S.WERK Einrichtungen vom Auftraggeberstandort zu gestatten. HOSTINGZONE BY S.WERK wird sich bemühen, dadurch bedingte Unterbrechungen der Dienstleistungen so gering wie möglich zu halten.

1.5.6. Der Auftraggeber erstattet HOSTINGZONE BY S.WERK die Wiederbeschaffungs- oder Reparaturkosten für HOSTINGZONE BY S.WERK Einrichtungen, die nicht in dem Zustand sind, in dem sie an den Auftraggeberstandort geliefert wurden (abgesehen von der normalen Abnutzung), es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass er die Verschlechterung des Zustandes nicht zu vertreten hat.

1.6. Einrichtungen des Auftraggebers

1.6.1. HOSTINGZONE BY S.WERK kann nach Bereitstellung des Service bestimmte, vom Auftraggeber bereitgestellte, Telekommunikationseinrichtungen installieren. Sofern mit HOSTINGZONE BY S.WERK nichts

anderes vereinbart ist, ist HOSTINGZONE BY S.WERK jedoch weder für den Betrieb noch für die Wartung dieser Einrichtungen verantwortlich. Der Auftraggeber trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass seine Einrichtungen den einschlägigen Anforderungen entsprechen, und dass alle erforderlichen Zulassungen oder Genehmigungen vor Inbetriebnahme der Einrichtungen vorliegen. HOSTINGZONE BY S.WERK übernimmt keinerlei Verantwortung oder Haftung für die Konfiguration, den Betrieb, die Leistung oder sonstige Eigenschaften der Einrichtungen des Auftraggebers. Der Auftraggeber ist verantwortlich, für eine ausreichende Versicherung seiner Einrichtung zu sorgen.

1.6.2. Der Auftraggeber hat nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit oder Kündigungsfrist der Servicevereinbarung über die Bereitstellung der Racks sämtliche seiner Einrichtungen innerhalb von zehn Tagen aus den betreffenden Racks zu entfernen. Falls der Auftraggeber seine Einrichtungen nicht innerhalb der vorgenannten Frist entfernt, ist HOSTINGZONE BY S.WERK berechtigt, die Einrichtungen nach vorheriger schriftlicher Abmahnung nach Ablauf dieser Frist von zehn Tagen und auf Kosten des Auftraggebers von den HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen zu trennen und selbst zu entfernen. HOSTINGZONE BY S.WERK kann hinsichtlich der Rückgabe der noch in Besitz von HOSTINGZONE BY S.WERK befindlichen Einrichtungen ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, bis der Auftraggeber HOSTINGZONE BY S.WERK sämtliche im Zusammenhang mit dem Trennen, Entfernen und der Aufbewahrung angefallenen Kosten und Auslagen erstattet und sämtliche offenen Forderungen aus dem Dienstleistungsvertrag beglichen hat. HOSTINGZONE BY S.WERK haftet nicht für Verluste oder Schäden, die dem Auftraggeber, die in diesem Zusammenhang entstehen, es sei denn diese sind auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen. Das Pfandrecht gemäß nachfolgender Nr. 2. bleibt unberührt.

1.7. Planmäßige Wartung und Zugang vor Ort

1.7.1. HOSTINGZONE BY S.WERK lässt die Gebäudedienste, die Wartung der Systeme zur Aufrechterhaltung der Umgebungsbedingungen und die Wartung der Stromversorgungseinrichtungen sowie alle sonstigen Maßnahmen durchführen, die erforderlich sind, um den Co-Location Bereich in einem für die Unterbringung von Telekommunikations- und Netzwerk-Einrichtungen geeigneten Zustand zu erhalten.

1.7.2. HOSTINGZONE BY S.WERK sorgt dafür, dass zu jeder Zeit die Co-Location-Umgebungsbedingungen, die am Co-Location-Ort gelten, aufrechterhalten werden. Der Auftraggeber hat die Racks jederzeit in einem ordentlichen und sicheren Zustand zu erhalten und sie nach Ablauf der Vertragslaufzeit in dem Zustand, in dem sie ihm zur Verfügung gestellt wurde – abgesehen von der normalen Abnutzung –, an HOSTINGZONE BY S.WERK zurückzugeben.

1.7.3. Die planmäßige Wartung führt unter normalen Umständen nicht zu einer Unterbrechung des Service.

Sollte eine Unterbrechung ausnahmsweise notwendig sein, wird HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber die Durchführung der planmäßigen Wartung zwanzig Tage schriftlich im Voraus ankündigen, in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber eine Unterbrechung des Service so gering wie möglich halten und alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die planmäßige Wartung zwischen 24:00 Uhr und 6:00 Uhr Ortszeit durchzuführen.

1.7.4. Sofern der Auftraggeber den lokalen Zugang (Anschluss) von einem Dritten erhält, wird der Auftraggeber HOSTINGZONE BY S.WERK Informationen über die Anschlussleitung, eine verbindliche Auftragsbestätigung und die zur Erstellung von Cross Connects zum HOSTINGZONE BY S.WERK-Service notwendige Konfigurationsinformation zur Verfügung stellen (die Cross Connects werden von HOSTINGZONE BY S.WERK zu den jeweils aktuellen Preisen bereitgestellt), mit HOSTINGZONE BY S.WERK für die Zusammenschaltung zusammenarbeiten (einschließlich Bereitstellung der notwendigen Grundstückseigentümergeklärungen) und soweit ein damit zusammenhängender Service abgeschaltet wird, HOSTINGZONE BY S.WERK eine verbindliche schriftliche Bestätigung des Abschaltungsauftrags durch den jeweiligen Drittanbieter zukommen lassen.

1.8. Änderung des Standorts der Racks oder der Ausstattung

1.8.1. HOSTINGZONE BY S.WERK behält sich vor, den Standort oder die Ausstattung der zur Nutzung zur Verfügung gestellten Racks innerhalb der Co-Locationfläche auf eigene Kosten zu verlegen bzw. zu ändern, sofern der Auftraggeber diesem zugestimmt hat. Eine Zustimmung darf nur aus wichtigem Grund verweigert werden. HOSTINGZONE BY S.WERK wird jedoch solche Änderungen nicht willkürlich oder zum Nachteil des Auftraggebers verlangen. HOSTINGZONE BY S.WERK und der Auftraggeber werden redlich zusammenarbeiten, um durch solche Änderungen des Standorts oder der Ausstattung der Racks möglicherweise verursachten Unterbrechungen der Dienstleistungen des Auftraggebers möglichst gering zu halten.

1.8.2. Wird ein bereits von HOSTINGZONE BY S.WERK bestätigter Auftrag für Co-Location- Dienste auf Wunsch des Auftraggebers geändert und sich dadurch die Bereitstellung der Co-Location- Dienstleistung durch HOSTINGZONE BY S.WERK an den Auftraggeber verzögert, beginnt dennoch der Abrechnungszeitraum für eine solche Co-Location- Dienstleistung spätestens am ursprünglich vereinbarten Bereitstellungsdatum.

1.9. Stromversorgung

1.9.1. Der Stromverbrauch wird auf der Basis abgesicherter Ampere-Belastung („breakered amp load“) oder auf Basis des gemessenen Stromverbrauchs („metered power“) in Rechnung gestellt.

1.9.2. Die maximal unterstützte Leistungsdichte in jedem Rack wird im Vertrag aufgeführt. Jegliche zusätzliche Leistung unterliegt der vorherigen schriftlichen

Zustimmung durch HOSTINGZONE BY S.WERK, und zwar nach alleinigem Ermessen von HOSTINGZONE BY S.WERK, und kann an zusätzliche Bedingungen geknüpft sein.

1.9.3. Überschreitet der Auftraggeber die geltende maximal unterstützte Leistungsdichte um durchgängig eine Stunde oder mehr und reduziert der Auftraggeber seine Leistungsaufnahme nicht innerhalb von fünf Tagen nach der Mitteilung durch HOSTINGZONE BY S.WERK auf ein Niveau unterhalb der maximal unterstützen Leistungsdichte (und behält dieses Niveau nachfolgend dauerhaft bei), kann HOSTINGZONE BY S.WERK nach seinem Ermessen die monatlich vom Auftraggeber zu zahlenden, wiederkehrenden Gebühren für die betroffenen Racks nach billigem Ermessen einseitig erhöhen oder die Nutzung der Racks durch den Auftraggeber mit sofortiger Wirkung kündigen.

1.9.4. Ungeachtet des oben beschriebenen kann HOSTINGZONE BY S.WERK, wenn der Stromverbrauch des Auftraggeber oberhalb der geltenden maximal unterstützten Leistungsdichte nach angemessener Auffassung von HOSTINGZONE BY S.WERK unsichere oder gefährliche Umgebungsbedingungen schafft (einschließlich der Gefährdung des sicheren und ununterbrochenen Betriebs in jedem Teil des Co-Location Bereichs), mit sofortiger Wirkung die Stromversorgung des Auftraggeber aussetzen bis der Auftraggeber Abhilfe für das Problem geschaffen hat und HOSTINGZONE BY S.WERK ausreichend versichern kann, dass ein solches Problem nicht nochmals auftreten wird.

1.9.5. Vorbehaltlich einer vorherigen schriftlichen Zustimmung durch HOSTINGZONE BY S.WERK einschließlich der Genehmigung von Ausrüstung, Gestaltung und Art der Installation kann der Auftraggeber eine auf einem Rahmen montierte USV-Einheit vorsehen, um abgesicherten Wechselstrom und/oder Konverter für die Zwecke der Umwandlung von Gleich- in Wechselstrom für die Anlagen des Auftraggebers zur Verfügung zu stellen. HOSTINGZONE BY S.WERK übernimmt keine Verantwortung für den Betrieb oder die Leistung dieser Ausrüstung.

2. PFANDRECHT

Der Auftraggeber räumt HOSTINGZONE BY S.WERK hiermit ein Pfandrecht zur Sicherung ihrer Forderungen aus dem Dienstleistungsvertrag an den in einem HOSTINGZONE BY S.WERK-Rack installierten auftraggebereigenen Einrichtungen ein. Falls der Auftraggeber nach Ablauf oder Kündigung des Dienstleistungsvertrages nicht alle offenen Forderungen aus dem Dienstleistungsvertrag erfüllt hat, ist HOSTINGZONE BY S.WERK zur Verwertung ihres Pfandrechts an den Einrichtungen des Auftraggebers berechtigt.

3. SERVICE LEVELS

HOSTINGZONE BY S.WERK Co-Location wird entsprechend den nachstehenden Service Levels erbracht.

3.1. Service Level „Bereitstellung“

3.1.1. HOSTINGZONE BY S.WERK wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um sämtliche Co-Location Flächen an oder vor dem vereinbarten Bereitstellungsdatum für die jeweilige Co-Location Fläche zur Verfügung zu stellen.

3.1.2. Falls HOSTINGZONE BY S.WERK den Service Level „Bereitstellung“ bei einer bestimmten Co-Location Fläche nicht einhält, erhält der Auftraggeber eine Gutschrift in Höhe des anteiligen laufenden monatlichen Entgelts für einen Tag für die betroffene Co-Location Fläche pro Tag der Verspätung. Gutschriften sind auf fünfzehn Tage pro Kalendermonat beschränkt.

3.2. Service Level „Stromversorgung“

3.2.1. Im Falle eines Ausfalls von abgesichertem Strom (Strom, der durch USV- oder Gleichstrombatterie-Ausfallsysteme zur Verfügung gestellt wird) erhält der Auftraggeber eine Gutschrift für die betroffene Co-Location Fläche. Ein Ausfall liegt vor, wenn beide Versorgungs-Feeds der Stromversorgung zeitgleich nicht verfügbar sind. Basierend auf der kumulierten Nicht-Verfügbarkeit für den Service für diese Fläche in einem Kalendermonat entsteht ein Anspruch auf Gutschrift, dessen Höhe einem prozentualen Anteil des monatlichen Entgeltes gemäß folgender Tabelle entspricht:

| Kumulierte Nichtverfügbarkeit (in Std:Min:Sek) | Höhe der Gutschrift |
|--|---------------------|
| 00:00:01 – 00:08:00 | 0% |
| 00:08:01 – 00:45:00 | 1% |
| 00:45:01 – 04:00:00 | 2% |
| 04:00:01 – 08:00:00 | 3% |
| 08:00:01 – 12:00:00 | 5% |
| 12:00:01 – 16:00:00 | 8% |
| 16:00:01 – 24:00:00 | 9% |
| 24:00:01 oder mehr | 10% |

3.2.2. Jeder von HOSTINGZONE BY S.WERK nicht abgesichert bereitgestellte Strom (d.h. Strom, der nicht der durch USV- oder Gleichstrombatterie-Ausfallsysteme zur Verfügung gestellt wird, oder Strom der nur durch ein vom Auftraggeber selber installiertes UPS-System abgesichert wird (sog. „House Power“) ist weder von diesem noch von einem anderen Service Level abgedeckt.

3.3. Service Level „Klimatisierung“

Im Falle eines Ausfalls der Klimatisierung erhält der Auftraggeber eine Gutschrift für die betroffene Co-Location Fläche. Ein Ausfall liegt vor, wenn beide Versorgungs-Feeds der Klimaversorgung zeitgleich nicht verfügbar sind und die Zuluft Temperatur in den Kaltgängen flächendeckend über den Maximalwert von 26°C steigt. Basierend auf der kumulierten Nicht-Verfügbarkeit für den Service für diese Fläche in einem

Kalendermonat entsteht ein Anspruch auf Gutschrift, dessen Höhe einem prozentualen Anteil des monatlichen Entgeltes gemäß folgender Tabelle entspricht:

| Kumulierte Nichtverfügbarkeit (in Std:Min:Sek) | Höhe der Gutschrift |
|--|---------------------|
| 00:00:01 – 00:08:00 | 0% |
| 00:08:01 – 00:45:00 | 1% |
| 00:45:01 – 04:00:00 | 2% |
| 04:00:01 – 08:00:00 | 3% |
| 08:00:01 – 12:00:00 | 5% |
| 12:00:01 – 16:00:00 | 8% |
| 16:00:01 – 24:00:00 | 9% |
| 24:00:01 oder mehr | 10% |

3.4. Service Level „Sicherheitseinrichtungen“

Im Falle eines Ausfalls einer oder mehrerer Komponenten der Sicherheitseinrichtungen (Alarmanlage, Zutrittskontrollanlage, Videoüberwachung, Brandmeldeanlage) erhält der Auftraggeber eine Gutschrift für die betroffene Co-Location Fläche. Basierend auf der kumulierten Nicht-Verfügbarkeit für den Service für diese Fläche je Kalendermonat entsteht ein Anspruch auf Gutschrift gemäß nachfolgender Tabelle:

| Kumulierte Nichtverfügbarkeit (in Std:Min:Sek) | Höhe der Gutschrift |
|--|---------------------|
| 00:00:01 – 02:00:00 | 0.- Euro |
| 02:00:01 – 04:00:00 | 200.- Euro |
| 04:00:01 – 08:00:00 | 300.- Euro |
| 08:00:01 – 24:00:00 | 400.- Euro |
| 24:00:01 oder mehr | 500.- Euro |

II. Transit-Service Verträge durch HOSTINGZONE BY S.WERK

1. DEFINITIONEN

1.1. „Backup-Anschluss“:

Jeder Anschluss (Port) für den Transit-Service (mit Ausnahme des Hauptanschlusses), der konfiguriert ist, um nur dann Verkehr zu senden oder zu empfangen, wenn der Hauptanschluss zum Senden und Empfangen von Verkehr nicht verfügbar ist. Der Backup-Anschluss muss als solcher im Auftrag angegeben sein und muss auf einem vom Hauptanschluss unabhängigen HOSTINGZONE BY S.WERK -Router oder -Switch (innerhalb des gleichen HOSTINGZONE BY S.WERK-Standorts) bereitgestellt werden.

1.2. „Datenvolumen“:

Das mit dem Auftraggeber vereinbarte und im Auftrag festgelegte Datenvolumen (Volumenpaket), ausgedrückt in Gigabyte.

1.3. „IP Fiber Extension“:

Eine zwischen den Parteien vereinbarte lokale Dark Fiber-Anschlusslösung für den Transit-Service zwischen

dem HOSTINGZONE BY S.WERK-POP und den Einrichtungen des Auftraggebers (oder einem anderen Übergabepunkt), bei der ungeschützter (unprotected) HOSTINGZONE BY S.WERK-Verkehr übermittelt wird. HOSTINGZONE BY S.WERK kann nach eigenem Ermessen entscheiden, ob der Auftraggeber eine HOSTINGZONE BY S.WERK Fiber Extension gemäß dieser Service-Vereinbarung benutzen darf oder Dark Fiber gemäß einem von den Parteien gleichzeitig mit dieser Vereinbarung abzuschließenden Dark Fiber Service-Vereinbarung beziehen muss.

1.4. „Off-Net Gesendeter Verkehr“:

Gesendeter Verkehr, der nicht im HOSTINGZONE BY S.WERK-Netz terminiert wird.

1.5. „On-Net Intracity Gesendeter Verkehr“:

On-Net Gesendeter Verkehr, der keine HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen des Weitverkehrsnetzes durchläuft.

1.6. „On-Net Gesendeter Verkehr“:

Gesendeter Verkehr, der im HOSTINGZONE BY S.WERK-Netz terminiert wird.

1.7. „Hauptanschluss“:

Der im jeweiligen Auftrag angegebene Anschluss (Port) für den HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service, der für die Versendung und den Empfang des HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Verkehrs des Auftraggebers während des normalen Netzbetriebs konfiguriert ist.

1.8. „Empfangener Verkehr“:

Der Verkehr (unabhängig von dessen Ursprung), den der Auftraggeber aus dem HOSTINGZONE BY S.WERK-Netz empfängt.

1.9. „Gesendeter Verkehr“:

Der Verkehr (unabhängig von dessen Ursprung), den der Auftraggeber an das HOSTINGZONE BY S.WERK-Netz übermittelt.

2. BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

Der HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service ist eine Transit-Dienstleistung (einschließlich einer oder mehrerer dedizierter HOSTINGZONE BY S.WERK-Anschlüsse (Ports), die Zugang zum HOSTINGZONE BY S.WERK-Netz von HOSTINGZONE BY S.WERK und zum weltweiten Internet gewährt. HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service wird über Ethernet-Schnittstellen bereitgestellt. Der Service ist entweder als „Standard“- oder „Protected“-Konfiguration erhältlich. Der Standard-HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service ist am jeweiligen Standort mit einem einzigen Hauptanschluss ohne Backup-Anschluss konfiguriert. Der Protected-HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service ist am jeweiligen Standort sowohl mit einem Hauptanschluss als auch mit einem Backup-Anschluss konfiguriert.

3. ENTGELTE

3.1. Die Abrechnung der Entgelte erfolgt nach Wahl des Auftraggebers entweder auf der Basis eines

Datenvolumens oder eines feststehenden Entgelts. Die Art der Abrechnung wird im jeweiligen Auftrag festgelegt.

3.2. Die Entgelte für den HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service auf Basis eines Datenvolumens setzen sich aus vier Komponenten zusammen:

- 3.2.1. einem einmaligen feststehenden Bereitstellungsentgelt pro Anschluss,
- 3.2.2. einem monatlichen Anschlussentgelt, (soweit zutreffend),
- 3.2.3. einem monatlichen Nutzungsentgelt, das anhand des Mindestdatenvolumens festgelegt wird, und
- 3.2.4. soweit das Mindestdatenvolumen in einem Monat überschritten wird, einem monatlichen Entgelt, das sich nach dem Nutzungsvolumen richtet.

3.3. Das Mindestdatenvolumen gilt entweder für einen bestimmten HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschluss oder für sämtliche im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschlüsse, je nachdem, was im jeweiligen Auftrag festgelegt ist.

4. HOSTINGZONE BY S.WERK FIBER EXTENSIONS

4.1. Im Rahmen eines vom Auftraggeber erteilten und von HOSTINGZONE BY S.WERK angenommenen Auftrags können die Parteien vereinbaren, dass HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber als Teil der lokalen Anschlusslösung für den gemäß dieser Vereinbarung zu erbringenden HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service eine HOSTINGZONE BY S.WERK Fiber Extension zur Verfügung stellt. In diesem Fall stellt HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber das im jeweiligen Auftrag festgelegte Entgelt für die HOSTINGZONE BY S.WERK Fiber Extension (bestehend aus einem einmaligen feststehenden Entgelt und einem feststehenden laufenden monatlichen Entgelt) in Rechnung und der Auftraggeber ist zur Zahlung desselben verpflichtet.

4.2. Eine Nichtverfügbarkeit oder Qualitätsminderung des HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service (in den Einrichtungen von HOSTINGZONE BY S.WERK), die durch eine HOSTINGZONE BY S.WERK Fiber Extension verursacht wird oder darauf zurückzuführen ist, gilt als eine von HOSTINGZONE BY S.WERK nicht zu vertretende Leistungsstörung. HOSTINGZONE BY S.WERK wird dennoch alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um auf jede mit einer HOSTINGZONE BY S.WERK Fiber Extension zusammenhängende Nichtverfügbarkeit oder Qualitätsminderung (in den Einrichtungen von HOSTINGZONE BY S.WERK) innerhalb von vier Stunden nach Kenntnisnahme zu reagieren. HOSTINGZONE BY S.WERK wird ferner alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um jede Störung, die den Verkehr beeinträchtigt, innerhalb von zwölf Stunden zu beseitigen, nachdem die Vertreter von HOSTINGZONE BY S.WERK am betreffenden Standort eingetroffen und in der Lage sind, die Reparaturarbeiten ohne Unterbrechungen durchzuführen.

4.3. HOSTINGZONE BY S.WERK ist berechtigt, sämtliche im Zusammenhang mit den nach dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten HOSTINGZONE BY S.WERK Fiber Extension durchgeführten Tätigkeiten (einschließlich sämtlicher begehbarer Schächte von HOSTINGZONE BY S.WERK) in angemessenem Rahmen zu überwachen und zu kontrollieren. Sämtliche auf Seiten des Auftraggebers erforderlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten HOSTINGZONE BY S.WERK Fiber Extension (einschließlich Spleißen der LWL-Fasern des Auftraggebers und Herstellung einer Verbindung zwischen dem Netz des Auftraggebers und dem HOSTINGZONE BY S.WERK-Netz) dürfen nur von HOSTINGZONE BY S.WERK oder (mit Zustimmung von HOSTINGZONE BY S.WERK) unter der Aufsicht von HOSTINGZONE BY S.WERK durchgeführt werden.

4.4. Vor der Übergabe einer HOSTINGZONE BY S.WERK Fiber Extension wird HOSTINGZONE BY S.WERK die darin befindlichen Dark Fibres nach Maßgabe der jeweils geltenden Fassung der Zusammenschaltungsregeln und -richtlinien von HOSTINGZONE BY S.WERK testen.

5. SERVICE LEVELS

HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Services wird entsprechend den nachstehenden Service Levels erbracht.

5.1. Service Level „Bereitstellung“:

5.1.1. HOSTINGZONE BY S.WERK wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um den HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service an oder vor dem vereinbarten Bereitstellungsdatum für die jeweilige Dienstleistung zur Verfügung zu stellen.

5.1.2. Falls HOSTINGZONE BY S.WERK den Service Level „Bereitstellung“ hinsichtlich einer bestimmten Dienstleistung nicht einhält, erhält der Auftraggeber für jeden Tag der Verspätung eine Gutschrift, deren Höhe

- (a) im Falle eines HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service, der nach einem Gesamtdatenvolumen abgerechnet wird, dem anteilmäßigen Betrag (ausgehend von der Gesamtanzahl der zu diesem Gesamtdatenvolumen beitragenden Anschlüsse) des für das jeweilige Gesamtdatenvolumen geltenden laufenden monatlichen Entgelts für den betroffenen HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschluss für einen Tag oder
- (b) im Falle eines HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service, der auf andere Weise abgerechnet wird, dem anteiligen laufenden monatlichen Entgelt für den betroffenen HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschluss für einen Tag entspricht.

5.2. Service Level „Verfügbarkeit“:

5.2.1. Die Verfügbarkeit des HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service beträgt 99,80% für den Standard-

HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service und 99,95% für den Protected-HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service.

5.2.2. Der Standard-HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service gilt als nicht verfügbar, wenn der Hauptanschluss (Primary Port) keinen Verkehr senden oder empfangen kann; der Protected-HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service gilt als nicht verfügbar, wenn weder der Hauptanschluss noch der Backup-Anschluss Verkehr senden oder empfangen kann.

5.2.3. Wenn gemäß diesem Service Level „Verfügbarkeit“ Gutschriften für ein bestimmtes Ereignis der Nicht-Verfügbarkeit zu erteilen sind, so werden darüber hinaus keine Gutschriften für das gleiche Ereignis erteilt.

5.2.4. Falls der HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service aus von HOSTINGZONE BY S.WERK zu vertretenden Gründen nicht verfügbar ist, erhält der Auftraggeber eine Gutschrift, die entweder

- (a) auf das laufende monatliche Entgelt für den betroffenen HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschluss (ausgenommen im Falle eines HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service, der nach einem Gesamtdatenvolumen abgerechnet wird) oder
- (b) auf das tatsächlich angefallene Nutzungsentgelt (berechnet auf Megabit-Basis zum vereinbarten Megabit-Preis) für den betroffenen HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschluss für den jeweiligen Monat angerechnet wird, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Die Höhe der Gutschrift wird nach Maßgabe der nachstehenden Tabelle anhand der Gesamtdauer der Fälle von „Nichtverfügbarkeit“ des betroffenen HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service Anschlusses im Laufe eines Kalendermonats berechnet:

Für den Standard Transit Service

| Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (Std., Min., Sek.) | Höhe der Gutschrift |
|---|---------------------|
| 00:00:01 - 00:10:00 | keine Gutschrift |
| 00:10:01 - 00:45:00 | 5 % |
| 00:45:01 - 04:00:00 | 10 % |
| 04:00:01 - 08:00:00 | 20 % |
| 08:00:01 - 12:00:00 | 30 % |
| 12:00:01 - 24:00:00 | 40 % |
| 24:00:01 oder mehr | 50 % |

Für den Protected Transit Service

| Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (Std., Min., Sek.) | Höhe der Gutschrift |
|---|---------------------|
| 00:00:01 - 00:05:00 | keine Gutschrift |
| 00:05:01 - 00:45:00 | 10 % |
| 00:45:01 - 04:00:00 | 20 % |

| | |
|---------------------|-------|
| 04:00:01 - 08:00:00 | 30 % |
| 08:00:01 - 24:00:00 | 50 % |
| 24:00:01 oder mehr | 100 % |

5.3. Service Level „Verzögerung“:

5.3.1. Der Service Level „Verzögerung“ für den HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service ergibt sich aus der nachstehenden Tabelle:

| Strecke | Service Level Verzögerung |
|-------------------------|---------------------------|
| Deutschland, Österreich | 15 ms |

5.3.2. Der Service Level „Verzögerung“ beim HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service wird als durchschnittlicher monatlicher One-Way-Delay (Einwegverzögerung) des Verkehrs zwischen den Gateways des HOSTINGZONE BY S.WERK-Netzes gemessen. Soweit die vorstehenden Service Levels aus von HOSTINGZONE BY S.WERK zu vertretenden Gründen nicht eingehalten werden, erhält der Auftraggeber eine Gutschrift, die entweder

- (a) auf das laufende monatliche Entgelt für den betroffenen HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschluss (ausgenommen im Falle eines HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service, der nach einem Gesamtmindestdatenvolumen abgerechnet wird) oder
- (b) auf das tatsächlich angefallene Nutzungsentgelt (berechnet auf Megabit-Basis zum vereinbarten Megabit-Preis) für den betroffenen HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschluss für den jeweiligen Monat angerechnet wird, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Die Höhe der Gutschrift ergibt sich aus der nachstehenden Tabelle:

| Überschreitung der Verzögerungswerte des Service Level um | Höhe der Gutschrift |
|---|---------------------|
| 0,1 - 5 ms | 10 % |
| 5,1 - 10 ms | 20 % |
| 10,1 - 15 ms | 30 % |
| 15,1 - 20 ms | 40 % |
| 20,1 oder mehr | 50 % |

5.4. Service Level „Paketvermittlung“:

5.4.1. Der Service-Level „Paketvermittlung“ für den HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service beträgt 99,95% für den Verkehr auf dem On-Net-Verkehr zwischen den POPs.

5.4.2. „Paketvermittlung“ bezieht sich auf die durchschnittliche Anzahl der IP-Datenpakete, die während eines Kalendermonats über das HOSTINGZONE BY S.WERK-Netz transportiert und von HOSTINGZONE BY S.WERK an den jeweiligen Bestimmungsort auf dem HOSTINGZONE BY S.WERK Netz übermittleit werden.

5.4.3. Falls HOSTINGZONE BY S.WERK den Service Level „Paketvermittlung“ aus von HOSTINGZONE BY S.WERK zu

vertretenden Gründen nicht einhält, und dies insbesondere nicht auf eine lokale Anschlussleitung eines Dritten zurückzuführen ist (gleich ob diese vom Auftraggeber oder HOSTINGZONE BY S.WERK bereitgestellt wurde), erhält der Auftraggeber eine Gutschrift, die entweder

- (a) auf das laufende monatliche Entgelt für den betroffenen HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschluss (ausgenommen im Falle eines HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service, der nach einem Gesamtmindestdatenvolumen abgerechnet wird) oder
- (b) auf das tatsächlich angefallene Nutzungsentgelt (berechnet auf Megabit-Basis zum vereinbarten Megabit-Preis) für den betroffenen HOSTINGZONE BY S.WERK Transit-Service-Anschluss für den jeweiligen Monat angerechnet wird – je nachdem, welcher Betrag höher ist –, und deren Höhe sich aus der nachstehenden Tabelle ergibt:

| Paketvermittlung | Höhe der Gutschrift |
|----------------------|---------------------|
| 99.5 – 99.979 % | 10 % |
| 99 - 99,49 % | 20 % |
| 98 - 98,99 % | 30 % |
| 97 - 97,99 % | 40 % |
| 96,99 % oder weniger | 50 % |

III. Server- und Applikationsmietverträge

1. UMFANG DES SERVICE

1.1. Nutzungsrecht

1.1.1 HOSTINGZONE BY S.WERK stellt dem Auftraggeber einen Zugang zur Verfügung, mit dem dieser seine Applikation oder seinen Server selbst über das Internet nutzen kann. Dieser Zugang ist mit einem Passwort geschützt.

1.1.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, das Passwort streng geheim zu halten und HOSTINGZONE BY S.WERK unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

1.1.3 HOSTINGZONE BY S.WERK wird für die Daten, die auf dem Server abgelegt werden, soweit vom Auftraggeber gewünscht, immer aktuelle Sicherheitskopien vorhalten. Diese Sicherheitskopien werden nicht auf dem Server gespeichert.

1.1.4 HOSTINGZONE BY S.WERK ist verpflichtet, das System so zu konfigurieren, dass sie bei einem Neustart der Hardware oder des Betriebssystems automatisch neu gestartet werden. Der Auftraggeber ist jedoch für Konfiguration und Funktionalität seines Betriebssystems verantwortlich.

1.1.5 HOSTINGZONE BY S.WERK behält sich den jederzeitigen Zugang zu den Servern, bzw. Applikationen für berechtigte geschäftliche Zwecke und Notfälle vor.

1.1.6 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Dritten ohne Zustimmung von HOSTINGZONE BY S.WERK ein Recht zur Nutzung der Leistungen einzuräumen.

1.1.7 Soweit HOSTINGZONE BY S.WERK für den Auftraggeber oder im Auftrag des Auftraggebers für Dritte individuelle Konfigurationen vornimmt, überträgt sie dem Auftraggeber ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der erstellten Konfigurationen im Internet für die Dauer des Vertragsverhältnisses.

1.2. Informations- und Prüfungsrechte

1.2.1 HOSTINGZONE BY S.WERK stellt die uneingeschränkten Informations- und Prüfungsrechte der internen Revision und externer Prüfer des Auftraggebers, sowie Kontrollmöglichkeiten der Behörden, sicher.

1.2.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Personen, die die oben genannten Rechte wahrnehmen dürfen, im Vorhinein schriftlich zu benennen. Des Weiteren ist schriftlich mitzuteilen, welche Informations- und Prüfungsrechte wahrgenommen werden dürfen. Die Einsichtsberechtigten haben sich rechtzeitig anzumelden, um die entsprechenden Zugangsmöglichkeiten schaffen zu können. Der Auftraggeber hat bezüglich der Modalitäten der Prüfung, soweit erforderlich, Weisungsrechte.

1.3. Sicherheit und erweiterter Datenschutz

1.3.1 HOSTINGZONE BY S.WERK ist verpflichtet, seine Server so einzurichten und zu verwalten, dass die Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit der Netze, anderer Server, Software und Daten Dritter nicht gefährdet wird. Insbesondere ist es dem Auftraggeber untersagt, den Server für den direkten Versand von SPAM-Mails und DOS-Attacken zu verwenden oder offene Mail-Relays und andere Systeme auf dem Server zu betreiben, über die SPAM-Mails und DOS-Attacken verbreitet werden können. Bei Verstößen behält sich HOSTINGZONE BY S.WERK das Recht vor, den Server ohne vorherige Ankündigung vom Netz zu trennen und den Vertrag fristlos zu kündigen.

1.3.2 Nur HOSTINGZONE BY S.WERK liegt das individuelle Masteradministrationspasswort eines Servers oder einer genutzten Applikation vor, nicht aber dem Auftraggeber. Diesen ist es damit unmöglich, die vom HOSTINGZONE BY S.WERK gemietete Applikation komplett zu verwalten. Daher ist HOSTINGZONE BY S.WERK ausschließlich und alleine auf eigene Kosten und Gefahr für die Verwaltung und Sicherheit seines Servers verantwortlich. Es ist seine Pflicht, notwendige Sicherheitssoftware zu installieren, sich konstant über bekannt werdende Sicherheitslücken zu informieren und diese selbständig zu schließen.

1.3.3 HOSTINGZONE BY S.WERK weist den Auftraggeber ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Auftraggeber weiß, dass HOSTINGZONE BY S.WERK die im Server oder der Applikation gespeicherte Daten und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten des

Auftraggebers aus technischer Sicht jederzeit einsehen kann. Auch andere Teilnehmer am Internet sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten Daten trägt der Auftraggeber deshalb selbst Sorge.

1.3.4 Der Auftraggeber verpflichtet sich, HOSTINGZONE BY S.WERK von allen etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf rechtswidrigen Handlungen des Auftraggebers oder inhaltlichen Fehlern der von diesem zur Verfügung gestellten Informationen beruhen. Dies gilt insbesondere für Urheber-, Datenschutz-, Straf- und Wettbewerbsrechtsverletzungen.

1.4. HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen

1.4.1 Das Eigentum an Einrichtungen, die von HOSTINGZONE BY S.WERK bereitgestellt werden, verbleibt bei HOSTINGZONE BY S.WERK.

1.4.2 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen oder sonstige zur Bereitstellung des Service genutzte Einrichtungen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von HOSTINGZONE BY S.WERK umzustellen, abzuschalten, zu entfernen, Reparaturarbeiten oder ähnliche Handlungen vorzunehmen oder derartige Maßnahmen Dritten zu gestatten.

1.4.3 Die HOSTINGZONE BY S.WERK-Einrichtungen dürfen nicht für andere Zwecke als zur Inanspruchnahme der Services genutzt werden.

1.5. Planmäßige Wartung und Zugang vor Ort/Leistungszusagen

1.5.1 Es sind folgende Service-Levels festgelegt: Die monatliche Verfügbarkeit der Applikation/des Servers und inklusive der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherheit beträgt 99,5%. Folgende Zeiten gehören nicht zu den Zeiten der Nichtverfügbarkeit:

- Ausfallszeiten die außerhalb des Einflussbereiches von HOSTINGZONE BY S.WERK liegen,
- Ausfallzeiten aufgrund Ereignisse höherer Gewalt,
- Verzögerungen bei der Störungsbehebung aufgrund der Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten des Auftraggebers (z.B. fehlende Erreichbarkeit)

1.5.2 Die Reaktionszeit bei einer Störung beträgt max. zwei Stunden. Die Reaktionszeit ist dabei definiert als der Zeitraum ab der Benachrichtigung über die Nicht-Verfügbarkeit bei der Störungsstelle von HOSTINGZONE BY S.WERK (Hotline) bis zur Aufnahme von Aktivitäten und Maßnahmen, die zur Behebung der Störung führen. Die Störungsannahme steht an fünf Tagen die Woche, von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr zur Verfügung. Die Entstörung erfolgt an fünf Tagen die Woche, von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Gegen Mehrpreis kann der Auftraggeber eine Störungsannahme für sieben Tage die Woche, von 00:00 – 24:00 Uhr buchen.

1.5.3 HOSTINGZONE BY S.WERK betreibt Rechenzentren in der Europäischen Union. Die Applikationen oder Server des Auftraggebers sind in diesen Rechenzentren über eine komplexe Netzwerkinfrastruktur an das Internet angeschlossen. Der Datenverkehr wird über verschiedene aktive und passive Netzwerkkomponenten geleitet (u. a. Router, Switches), die jeweils nur eine bestimmte maximale Datendurchsatzrate zulassen. Dadurch können die Datenverkehrskapazitäten für einzelne Server an bestimmten Punkten limitiert sein und nicht der theoretisch maximal am Switch-Port verfügbaren Bandbreite entsprechen. Falls nicht anders vereinbart, kann HOSTINGZONE BY S.WERK keine Garantie für die Höhe der tatsächlich für den einzelnen Server zur Verfügung stehenden Bandbreite übernehmen, sondern stellt Bandbreite nach technischer Leistungsfähigkeit des Rechenzentrums unter Berücksichtigung der Leistungsverpflichtung gegenüber anderen Auftraggebern zur Verfügung.

1.5.4 Die planmäßige Wartung führt unter normalen Umständen nicht zu einer maßgeblichen Unterbrechung des Service. Sollte eine Unterbrechung ausnahmsweise notwendig sein, wird HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber die Durchführung der planmäßigen Wartung vierzehn Tage im Voraus ankündigen, in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber eine Unterbrechung des Service so gering wie möglich halten und alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die planmäßige Wartung zwischen 24:00 Uhr und 6:00 Uhr Ortszeit durchzuführen.

2. SERVICE LEVELS

2.1. Allgemeines

2.1.1 HOSTINGZONE BY S.WERK wird entsprechend den nachstehenden Service Levels leisten. Falls HOSTINGZONE BY S.WERK ein bestimmtes Service Level in einem bestimmten Monat nicht erfüllt, gewährt HOSTINGZONE BY S.WERK dem Auftraggeber eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen.

2.1.2 Service Level relevante Ereignisse werden unter Heranziehung des Maintenance Logs und der Trouble Ticketing-Systeme

2.2 Service Level „Bereitstellung“

2.2.1 HOSTINGZONE BY S.WERK wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um sämtliche vereinbarte Leistungen an oder vor dem vereinbarten Bereitstellungsdatum für zur Verfügung zu stellen.

2.2.2 Falls HOSTINGZONE BY S.WERK den Service Level „Bereitstellung“ bei einer bestimmten Leistung nicht einhält, erhält der Auftraggeber eine Gutschrift in Höhe des anteiligen laufenden monatlichen Entgelts für einen Tag für die betroffene Leistung pro Tag der Verspätung. Gutschriften sind auf fünfzehn Tage pro Kalendermonat beschränkt.

2.3 Service Level „Verfügbarkeit“

2.3.1 HOSTINGZONE BY S.WERK stellt die Leistungserfüllung entsprechend diesem Vertrag sicher.

2.3.2 Bei einer Leistungsstörung ist der Auftraggeber berechtigt, die Miete um den Anteil an Kalendertagen zu kürzen, an dem die Leistungsstörung aufgetreten ist (Minderung der Miete). Hierunter fallen nicht Leistungsstörungen, die nicht von HOSTINGZONE BY S.WERK zu vertreten sind oder Leistungsstörungen die unmittelbar auf Ereignisse höherer Gewalt zurück zu führen sind.

2.3.3 Darüber hinaus ist der Auftraggeber in Fällen der Leistungsstörung zu folgenden Kürzungen des monatlichen Mietentgelts berechtigt:

| Kumulierte Nichtverfügbarkeit (in Std:Min) | Höhe der Gutschrift: |
|--|----------------------|
| Stufe 1: 00:01 – 03:45: | 0% |
| Stufe 2: 03:46 – 07:15: | 5% |
| Stufe 3: 07:16 – 11:00: | 10% |
| Stufe 4: 11:01 – 14:30: | 15% |
| Stufe 5: 14:31 – 18:30: | 20% |
| Stufe 6: 18:31 – 22:00: | 25% |
| Stufe 7: 22:01 – 40:15: | 50% |
| Stufe 8: 40:16 und mehr: | 100% |