

Leistungsbeschreibungen

ORCO-GSG Shared Internet / ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL / ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi / ORCO-GSG 3rd Party / ORCO-GSG LAN to LAN, WAN to LAN u. LAN to RZ /ORCO-GSG VPN Connect

Die GSG Asset GmbH & Co. Verwaltungs KG* (im Folgenden „ORCO-GSG“) erbringt gegenüber dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die nachfolgend beschriebenen Leistungen, soweit diese mit dem Kunden vereinbart sind.

Für die vereinbarten Leistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ORCO-GSG Shared Internet / ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL / ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi / ORCO-GSG 3rd Party / ORCO-GSG LAN to LAN, WAN to LAN u. LAN to RZ / ORCO-GSG VPN Connect.

1. Internetzugangsleistungen

ORCO-GSG ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum weltweiten Internet im Rahmen der Produktvarianten ORCO-GSG Shared Internet (Ziffer 1.2), ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL (Ziffer 1.3) und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi (Ziffer 1.3).

1.1 Allgemeines

1.1.1 Technische Grundlagen

(1) Das ORCO-GSG Hofnetz verbindet ORCO-GSG Höfe untereinander und mit dem weltweiten Internet. Das ORCO-GSG Hofnetz ist mittels zentraler Router Technik (Core Router) mit dem weltweiten Internet redundant über Glasfaser durch von ORCO-GSG beauftragte IP-Carrier verbunden. Die Anbindung der Räumlichkeiten des Kunden über die Kupfer- bzw. Glasfaserverkabelungen in den Gebäuden der ORCO-GSG Höfe (Inhouse-Verkabelung) an das ORCO-GSG Hofnetz ist gesondert vertraglich vereinbart.

(2) ORCO-GSG betreibt mit anderen IP-Carriern sog. Peerings, worüber die IP-Datenpakete in weitere Teile des Internets transportiert werden. Bei Ausfall eines oder mehrerer Peerings werden die IP-Datenpakete über andere, intakte Wege transportiert. Haben IP-Datenpakete das ORCO-GSG Hofnetz über einen Peering-Point verlassen, kann ORCO-GSG keinerlei Einfluss auf den weiteren Transport der IP-Datenpakete nehmen. Daher sind die in dieser Leistungsbeschreibung angegebenen Leistungsmerkmale und Service Level ausschließlich auf das ORCO-GSG Hofnetz bis zu den Peering-Points begrenzt und gelten nicht für die daran anschließenden Netze. Der Kunde kann den Transport von IP-Datenpaketen über einen bestimmten Peering-Point des ORCO-GSG Hofnetzes nicht festlegen; er hat auch keinen entsprechenden Anspruch. Den Transportweg kann ORCO-GSG jeweils frei wählen.

(3) Die Internetzugangsleistungen sind an einem zwischen ORCO-GSG und dem Kunden zu vereinbarenden RJ45-Anschluss nutzbar und können von dem Kunden eigenverantwortlich in seinen Räumlichkeiten weiterverbreitet werden.

(4) ORCO-GSG sorgt für eine Trennung sämtlicher von Kunden bezogener Internetzugangsleistungen. Durch die Verwendung von Multiprotocol Label Switching (MPLS) und/oder VLAN-L2 wird sichergestellt, dass Kunden gegeneinander keinerlei Zugriffsrechte besitzen.

1.1.2 Authentifizierung

Eine Authentifizierung (z.B. durch Passwort / Benutzername) erfolgt nicht. Zugangsparameter sind an die jeweiligen Räumlichkeiten fest gebunden und ermöglichen die korrekte Zuordnung des Kunden.

1.1.3 Kein Domain Name Service

Um IP-Adressen in Domain-Namen umzusetzen, bedarf es Domain Name Services. ORCO-GSG bietet keinen eigenen Domain Name Service an. Der Kunde kann die Domain Name Server der von ORCO-GSG beauftragten IP-Carrier benutzen. Die insoweit erforderlichen Angaben werden dem Kunden mitgeteilt. Für die Erreichbarkeit und/oder die Geschwindigkeit dieser Domain Name Server ist ORCO-GSG nicht verantwortlich. ORCO-GSG hat auf diese Domain Name Server keinerlei Einfluss.

1.1.4 Keine Bereitstellung von Domain-Namen

ORCO-GSG stellt im Rahmen der Internetzugangsleistungen keine Möglichkeit zur Registrierung von Domainnamen zur Verfügung. Insoweit empfiehlt ORCO-GSG die Inanspruchnahme eines Domainregistrierungsdienstes.

1.2 ORCO-GSG Shared Internet

(1) Im Rahmen des Produkts ORCO-GSG Shared Internet ermöglicht ORCO-GSG dem Kunden den Zugang zum Internet, wobei die zur Verfügung stehende, symmetrische Bandbreite (von 2 Mbit/s bis zu 20 Mbit/s abhängig vom betreffenden ORCO-GSG Hof) zwischen den zeitgleich das Produkt ORCO-GSG Shared Internet nutzenden Kunden aufgeteilt wird. Für die Verfügbarkeiten des Produktes ORCO-GSG Shared Internet und die jeweiligen für das Produkt ORCO-GSG Shared Internet zur Verfügung stehenden Bandbreiten in den Höfen wird auf die Hofliste verwiesen, die auch unter www.orco-gsg.com/services einsehbar ist.

(2) ORCO-GSG teilt dem Kunden des Produkts ORCO-GSG Shared Internet eine – auf Wunsch auch mehrere – private IP Adresse(n) aus einem Pool von privaten IP-Adressen der ORCO-GSG zu. Eine Erreichbarkeit der Einrichtungen / Gerätschaften / Systeme / Netzwerke usw. der Kunden (im Folgenden „Kundensysteme“) direkt aus dem Internet ist infolge der Verwendung privater IP-Adressen nicht möglich (anders als im Fall öffentlicher IP-Adressen). Die Erreichbarkeit z.B. von eigenen WEB-, FTP-, und Mail-Servern des Kunden aus dem weltweiten Internet ist daher nur bedingt bzw. gar nicht möglich. Das

Gleiche gilt für die Nutzung von Voice over IP Telefonie mit eigener Telefonnummer.

(3) Die Aufteilung der zur Verfügung stehenden Bandbreite zwischen den Kunden des Produkts ORCO-GSG Shared Internet kann dazu führen, dass die Datenübertragungsgeschwindigkeit verlangsamt wird, z.B. wenn viele Kunden das Produkt ORCO-GSG Shared Internet zu Stoßzeiten gleichzeitig nutzen.

(4) ORCO-GSG stellt das Produkt ORCO-GSG Shared Internet direkt auf einer RJ45 Anschlussdose in den Räumlichkeiten des Kunden zur Verfügung. Dem Kunden werden die private(n) IP Adresse(n) und alle weiteren Anschlussparameter vorab per E-Mail oder Fax in Form eines Anschlussprotokolls zur Verfügung gestellt.

(5) ORCO-GSG stellt dem Kunden keinen Abschlussrouter zur Verfügung. Der Kunde ist nicht verpflichtet, einen Anschlussrouter zu betreiben, ORCO-GSG empfiehlt dies jedoch.

(6) Im Rahmen des Produkts ORCO-GSG Shared Internet betreibt ORCO-GSG dezentrale und zentrale Firewalls zum Schutz des ORCO-GSG Hofnetzes und der Infrastruktur von ORCO-GSG. Es wird allerdings keine Gewähr für den Schutz der Kundensysteme vor Malware, wie Viren, Trojanern, Backdoor-Programmen, Hoaxes, Würmern, Dialern etc. übernommen. Es obliegt daher dem Kunden, sich auch selbst gegen Bedrohungen und Gefahren aus dem Internet zu schützen.

(7) Im Rahmen des Produkts ORCO-GSG Shared Internet werden derzeit keine Ports gesperrt. ORCO-GSG kann zum Schutz des ORCO-GSG Hofnetzes und der Kundensysteme Portsperrungen vornehmen (z.B. bei Verbreitung von Spam, Viren, Trojanern und ähnlicher Schadsoftware). Besonderes Charakteristikum des Produkts ORCO-GSG Shared Internet ist, dass die zur Verfügung stehende Bandbreite zwischen den Kunden aufgeteilt wird. Um eine bestmögliche Internetnutzung für alle Kunden des Produkts ORCO-GSG Shared Internet sicherzustellen, behält sich ORCO-GSG vor, einzelne Ports zu sperren (z.B. Port 135 RPC, Ports 136-139 Netbios, Port 445 SMB).

(8) ORCO-GSG ist berechtigt, die Internetnutzung einzelner Kunden zu unterbrechen, falls deren Internetnutzung zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Internetnutzungsmöglichkeiten anderer Kunden führt. ORCO-GSG wird die betreffenden Kunden hiervon zuvor unterrichten und die betreffenden Kunden auffordern, ihr Internetnutzungsverhalten anzupassen.

1.3 ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi

ORCO-GSG bietet mit ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi zwei Produktvarianten an, bei denen die verfügbare Bandbreite unabhängig von der Tageszeit oder der Nutzung anderer Kunden erbracht und entsprechend der Beauftragung eingestellt und geliefert wird. Für die Verfügbarkeiten der Produkte ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi und die zur Verfügung stehenden Bandbreiten in den Höfen wird auf

die Hofliste verwiesen, die auch unter www.orco-gsg/services einsehbar ist.

1.3.1 ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL

Im Rahmen der Produktvariante ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL ermöglicht ORCO-GSG dem Kunden den Zugang zum Internet mit festen, asymmetrischen Bandbreiten. Es können in unterschiedlichen Kombinationen Download-Geschwindigkeiten von bis zu 50 Mbit/s und Upload-Geschwindigkeiten von bis zu 10 Mbit/s beauftragt werden.

1.3.2 ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi

Im Rahmen des Produkts ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi ermöglicht ORCO-GSG dem Kunden den Zugang zum Internet mit festen, symmetrischen Bandbreiten, wobei sich die Bandbreite aus der Beauftragung des Kunden ergibt. Die Beauftragung einer symmetrischen Bandbreite von 2 Mbit/s bis 1000 Mbit/s ist in unterschiedlichen Schritten möglich.

1.3.3 Gemeinsame Merkmale von ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi

(1) Dem Kunden der Produktvarianten ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL oder ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi wird mindestens eine öffentliche statische IP Adresse aus einem Pool der ORCO-GSG oder von durch ORCO-GSG beauftragten IP-Carriern zugeteilt. Hierbei ist ORCO-GSG strikt an die Regeln von RIPE NCC gebunden (ausführliche Hinweise zu den Vergaberichtlinien finden sich unter www.ripe.net). Der Bedarf weiterer öffentlicher IP-Adressen muss begründet sein und vom Kunden schriftlich dargelegt werden. Falls die Begründung nicht stichhaltig ist, kann RIPE NCC die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigern. Die dem Kunden zugeteilte IP-Adresse ermöglicht die Erreichbarkeit der Kundensysteme direkt aus dem Internet und ermöglicht dem Kunden die Erreichbarkeit z.B. eigener WEB-, FTP- und Mail-Server aus dem weltweiten Internet sowie die Nutzung von Voice over IP-Diensten etc. Für die Art und Weise der Inanspruchnahme der dem Kunden im Rahmen der Produktvarianten ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi zur Verfügung gestellten Leistungen ist allein der Kunde verantwortlich z.B. für notwendige Quality of Service (QoS)-Vorkehrungen, wenn der Kunde Voice over IP-Verkehr und Browsertraffic zusammen überträgt.

(2) Dem Kunden stehen die im Rahmen der Produktvarianten ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi festgelegten Bandbreiten zur alleinigen Nutzung zur Verfügung. Eine Aufteilung der zugesagten Bandbreiten mit anderen Kunden erfolgt nicht, auch nicht zu Stoßzeiten.

(3) ORCO-GSG stellt die Produktvarianten ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi direkt auf einer RJ45 Anschlussdose in den Räumlichkeiten des Kunden zur Verfügung. Dem Kunden werden die ihm zugeteilte(n) öffentliche(n) IP Adresse(n)

und alle weiteren Anschlussparameter vorab per E-Mail oder Fax in Form eines Anschlussprotokolls zur Verfügung gestellt.

(4) ORCO-GSG stellt dem Kunden keinen Abschlussrouter zur Verfügung. Der Kunde ist nicht verpflichtet, einen Anschlussrouter zu betreiben. ORCO-GSG empfiehlt dies jedoch, da Anschlussrouter einen zusätzlichen Schutz vor Risiken bieten können. In diesem Zusammenhang weist ORCO-GSG ausdrücklich auf die Notwendigkeit von Schutzmaßnahmen gegen Zugriffe / Angriffe aus dem Internet hin. Der Kunde ist für den Schutz vor Schäden oder Zugriffen, die aus dem Internet erfolgen (z.B. vor Malware, wie Viren, Trojanern, Backdoor-Programmen, Hoaxes, Würmern, Dialern etc.), allein verantwortlich; ORCO-GSG trifft insoweit keinerlei Vorkehrungen. ORCO-GSG bietet gegen gesondert zu vereinbarendes Entgelt einen Firewallschutz für die Produktvarianten ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi an.

(5) Stellt ORCO-GSG bei der Anschlussüberprüfung fest, dass weitere Anschlussarbeiten und damit -kosten entstehen, wird ORCO-GSG dies dem Kunden mitteilen; der Kunde kann in diesem Fall von einer Beauftragung absehen.

(6) Die Produktvarianten ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi umfassen keine Einrichtungs-, Installations- und Konfigurationsleistungen usw. bezüglich des Kundensystems. Wünscht der Kunde eine solche technische Unterstützung, erbringt ORCO-GSG diese Leistungen gegen gesondertes Entgelt.

(7) Im Rahmen der Produktvarianten ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi werden folgende Ports gesperrt: Port 135 RPC, Ports 136-139 Netbios, Port 445 SMB. Diese Ports sind u.a. Ziele für Angriffe aus dem Internet und werden von ORCO-GSG nicht bereitgestellt und sind für einen ordnungsgemäßen Serverbetrieb nicht notwendig.

1.4 Bereitstellung von Routern

(1) Auf Wunsch vermietet ORCO-GSG an Kunden IP-Router für die Vertragsdauer der Produkte ORCO-GSG Shared Internet sowie ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi.

(2) Der ORCO-GSG IP-Router wird von ORCO-GSG vorkonfiguriert und in den Räumlichkeiten des Kunden am vereinbarten Installationstag in der Nähe der Anschlussdose installiert.

(3) ORCO-GSG übernimmt das Management des ORCO-GSG IP-Routers. Die Konfigurationen vermieteter Geräte dürfen nur von ORCO-GSG geändert werden. Der Kunde schließt an die LAN-Schnittstelle des ORCO-GSG IP-Routers seine eigenen Kundensysteme an. Änderungen seitens des Kunden müssen ORCO-GSG umgehend mitgeteilt werden. Standardmäßig wird eine Funktionskontrolle auf der WAN (Wide Area Network) Seite (Anschlussleitung + WAN-Port des Routers) durchgeführt.

2. ORCO-GSG 3rd Party

Im Rahmen des Produkts ORCO-GSG 3rd Party bietet ORCO-GSG dem Kunden gegen gesondertes Entgelt die Unterstützung bei der Aufschaltung von Telekommunikationsdiensten von Drittanbietern an.

3. ORCO-GSG LAN to LAN / WAN to LAN / LAN to RZ

ORCO-GSG bietet dem Kunden eine Durchleitung von Datenverkehr durch die Netzinfrastrukturen von ORCO-GSG an. Diese wird wie folgt realisiert:

a) Durchleitung von IP Traffic über Ethernet Switches in einem separaten VLAN.

b) Schaffung von physischen Verbindungen über die vorhandenen Kupferverkabelungen.

c) Bei WAN to LAN Verbindungen erfolgt eine Schaltung von VLAN-Wegen, welche über den Glasfaserbackbone durchverbunden werden und somit direkte Verbindungen zwischen Einheiten an verschiedenen Standorten innerhalb Berlins ermöglichen.

d) LAN to RZ erlaubt die Kopplung von Mieteinheiten des Kunden und deren Servertechnik an zentrale Rechenzentren in Berlin, zu denen ORCO-GSG Leitungswege unterhält.

4. ORCO-GSG VPN Connect

(1) Im Rahmen des Produkts ORCO-GSG VPN Connect erbringt ORCO-GSG für Kunden der Produkte ORCO-GSG Shared Internet sowie ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi einen VPN Connect Dienst. Mittels dieses Produkts kann sich ein Kunde unter Benutzung eines speziellen Software-Clients und eines von ORCO-GSG hierfür erstellten Zertifikats über das Internet von anderen Standorten Zugang zu dem Netzwerk des Kunden verschaffen.

(2) Jeder VPN Connect Zugang kann zeitgleich jeweils nur von einem Nutzer des Kunden genutzt werden. Die parallele Nutzung mehrerer VPN Connect Zugänge erfordert die Beauftragung weiterer VPN Connect Zugänge. Für jeden zusätzlich gewünschten VPN Connect Zugang werden weitere Nutzungsentgelte fällig.

5. Service Level / Entstörung

(1) Im Rahmen der Produkte ORCO-GSG Shared Internet sowie ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL und ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi beseitigt ORCO-GSG Störungen der technischen Einrichtungen von ORCO-GSG im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend dem vereinbarten Service Level.

(2) ORCO-GSG nimmt Störungen zu den Geschäftszeiten über die Hofnetzhotline entgegen. Außerhalb der Geschäftszeiten kann sich der Kunde in Notfällen an das Call-Center von ORCO-GSG wenden. Die Rufnummern der Hofnetzhotline und des Call-Centers von ORCO-GSG sind in der Bereitstellungsanzeige enthalten.

(3) Soweit mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart ist, gilt das Service-Level „Standard“.

5.1 Service Level „Standard“

Reaktionszeit während der Geschäftszeiten	4 Stunden
Reaktionszeit während der Nebenzeiten	4 Stunden am nächsten Werktag ab 9.00 Uhr
Reaktionszeit für Entstörungseinsätze vor Ort	12 Stunden werktags
Störungsannahme Telefon	siehe Bereitstellungsanzeige
Störungsannahme Fax	siehe Bereitstellungsanzeige
Wartungsfenster	Mo.-So.: 24:00 bis 6:00 Uhr weitere Wartungsfenster nach Bedarf
Kundeninformation bei Wartungsfenster	Fünf Arbeitstage nach Unterbrechungen > als 10 Min.
Verfügbarkeit	99%
Maximale Entstörungszeit pro Störungsereignis	48 Stunden
Aussetzung der Entstörung	Ab Fr. 20:00 Uhr, Sa., So. und feiertags bis zum folgenden Werktag 9:00 Uhr
Messung der Ausfallzeit	durch Störungsticket
Öffnen des Störungstickets	Störungsmeldung durch den Kunden

Bei Unterschreitung der vorstehend angegebenen Verfügbarkeit erfolgen zugunsten des Kunden folgende prozentuale Erstattungen pro Monat von den monatlichen Kosten:

Unterschreitung	Erstattung der monatlichen Kosten
bis 24 Stunden	25%
bis 48 Stunden	50%
> 48 Stunden	75%

Im Übrigen gelten Ziffern 9, 10 und 11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ORCO-GSG Shared Internet / ORCO-GSG Dedicated Internet – ADSL / ORCO-GSG Dedicated Internet – Profi / ORCO-GSG 3rd Party Traffic / ORCO-GSG LAN to LAN, WAN to LAN u. LAN to RZ / ORCO-GSG VPN Connect .

5.2 Erklärungen zum Service-Level

(1) *Störung*: Als Störung wird der Ausfall des Dienstes verstanden. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung.

(2) *Störungsticket*: Jeder Kontakt mit dem Kunden wird aufgezeichnet. Sobald ein Ereignis als Störung identifiziert ist, wird ein Störungsticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden im Störungsticket dokumentiert, wodurch ORCO-GSG und der Kunde fortlaufend über den Status der Störungsbeseitigung informiert sind. Das Störungsticket wird geschlossen, sobald die Störung beseitigt ist.

(3) *Reaktionszeit*: ORCO-GSG teilt bei entsprechender Aufforderung des Kunden bei Störungsmeldung innerhalb der Reaktionszeit ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mit, sofern eine Rückrufnummer angegeben wurde. Die Reaktionszeit wird mit Ablauf eines Werktags 20.00 Uhr unterbrochen und läuft am nächsten Werktag 9.00 Uhr weiter.

(4) *Geschäftszeit*: Die Geschäftszeit ist werktags (montags bis freitags) von 9.00 Uhr bis 20.00 Uhr.

(5) *Nebenzeit*: Die Nebenzeit ist werktags (montags bis freitags) von 20.00 Uhr bis 9.00 Uhr; Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage gelten ganztägig als Nebenzeit.

(6) *Werktag*: Montag bis Freitag jeweils 9:00 Uhr bis 20.00 Uhr, ausgenommen Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage.

(7) *Wartungsfenster*: ORCO-GSG kann Leistungen während der Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. Unterbrechungen während der Wartungsfenster zählen nicht zur Verfügbarkeit.

(8) *Maximale Entstörungszeit pro Störungsereignis*: ORCO-GSG beseitigt die Störung innerhalb der maximalen Entstörungszeit je Störungsereignis nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden.

(9) *Verfügbarkeit*: Die Verfügbarkeit definiert die mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel. Die Messung der Ausfallzeit erfolgt aufgrund des Störungstickets von ORCO-GSG. Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt: Die Verfügbarkeit in Höhe von 99 % beträgt 8672 Stunden (99 % = (365x24h) - 1%= gerundet 8672 Stunden pro Jahr).

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten. Die nachfolgenden Ausfallzeiten werden für die Verfügbarkeitsberechnung nicht berücksichtigt:

- Ausfälle/Störungen, bedingt durch höhere Gewalt;
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort;
- Serverschrank des Kunden ist für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich;
- Ausfälle / Störungen aufgrund geplanter und/oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von ORCO-GSG oder des Kunden;

- Ausfälle / Störungen aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber;
- Ausfälle / Störungen aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen;
- Schlüssel zum Kundensystem liegt ORCO-GSG nicht vor.

6. Weitere optionale Leistungen

ORCO-GSG bietet gegen gesonderte Vergütung insbesondere folgende, separat zu beauftragenden zusätzlichen Leistungen an, für die besondere Bedingungen gelten:

- Beratung in Infrastrukturfragen wie z.B.:
 - Beratung zur Vernetzung, zur Kopplung mit anderen Standorten und Beauftragung von Carriern;
 - Beratung zu den jeweiligen ORCO-GSG Höfen, Kabelverlegung, Verfügbarkeit von Leitungen;
 - Ausstattungsberatung für Netzerweiterungen, -umstellungen etc.;
 - Hilfestellung bei der Zusammenarbeit mit den Dienstleistern von ORCO-GSG;
 - Einweisungen in die Netzwerktechnik;
- Installationsunterstützung;
- Schaltung von Standleitungen von bis zu 10.000 Mbit/s.