

Leistungsbeschreibung

WITCOM BACKUP&RESTORE

1. ALLGEMEINES

WITCOM Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH (im Folgenden WITCOM), bietet auf Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH“ ihren Geschäftskunden den Service „WITCOM BACKUP&RESTORE“ an.

2. STANDARDLEISTUNGEN

Im Rahmen von WITCOM BACKUP&RESTORE werden dem Kunden die Programme, die Rechenkapazität und der jeweils gebuchte Speicherplatz für seine Online-Datensicherung auf den Servern in den Rechenzentren von WITCOM zur Verfügung gestellt.

Vor der ersten Inbetriebnahme des Systems legt der Kunde zusammen mit WITCOM einmalig die zu sichernden Systeme (Clients) sowie die Backuprichtlinien fest. Die Backuprichtlinien definieren für eine Gruppe von Clients die zu sichernden Daten, den Aufbewahrungszeitraum der Datensicherung, sowie den Zeitpunkt der Datensicherung. Diese einmalige Leistung ist im Service enthalten. Die Installation der erforderlichen Client-Software auf allen zu sichernden Systemen wird vom Kunden vorgenommen.

Sodann legt der Kunde ein Initialbackup an. Dieses kann, falls bei dessen Transport über das Anbindungsnetz mit unverhältnismäßigen Belastungen oder mit langen Ladezeiten zu rechnen ist, über ein gesondertes vom Kunden zur Verfügung gestelltes Datenmedium (Wechseldatenträger) dem Backup-Server der WITCOM zugeführt werden.

Mittels einer Administratorsoftware steuert der Kunde den Backup sowie den Restorevorgang.

2.1 Datenverbindungen

WITCOM BACKUP&RESTORE umfasst die Bereitstellung entsprechender Rechenzentrums-Dienstleistungen und setzt Datenverbindungen für den Anschluss an das übrige Kundennetzwerk voraus. Dies kann in der Form eines WITCOM Internetzuganges, oder alternativ als WITCOM MPLS-VPN ausgeführt werden. Diese Datenverbindungen müssen separat bestellt werden, bei BACKUP&RESTORE sind diese zum Anschluss notwendigen Datenverbindungen nicht enthalten. WITCOM erstellt hierzu ein individuelles Angebot.

Zusagen über garantierte Verfügbarkeiten (siehe Pkt. 2.2) betreffen die Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Dienste und gelten nicht für die Verbindungen.

2.2 Datensicherung und Datentypen

Die im Rahmen von WITCOM BACKUP&RESTORE vom Kunden gesicherten Daten werden auf den WITCOM-Servern in unverschlüsselter Form gespeichert. Die Übertragung der Daten vom Kunden-Client zu dem WITCOM-Server (Backup), sowie die Übertragung vom WITCOM-Server zu dem Kunden-Client (Restore) geschieht jedoch in verschlüsselter Form.

Die zu sichernden Kundendaten werden in Datentyp 1 und 2 eingeteilt. Diese Unterscheidung berücksichtigt den Speicherplatz den Daten des jeweiligen Typs auf den WITCOM Systemen belegen. Die Datentypen sind wie folgt definiert:

Datentyp 1: Alle Daten, bis auf Daten die bereits vorkomprimiert oder verschlüsselt sind. Die Dateitypen, die von der Datensicherung ausgeschlossen sind, werden von WITCOM definiert und sind im Anhang zur Leistungsbeschreibung aufgeführt.

Datentyp 2: Alle Daten.

Die Einteilung der Datentypen erfolgt pro Backuprichtlinie und gilt daher für alle Clients, die durch diese Backuprichtlinie gesichert werden. Die Abrechnung erfolgt im Normalfall unter Berücksichtigung dieser beiden Datentypen. Der Kunde darf die Administrationssoftware nicht zu dem Zweck verwenden, um die Abrechnungsparameter zu ändern, noch um die Backuprichtlinien zu ändern.

Betriebssysteme und Applikationen die von WITCOM BACKUP&RESTORE gesichert werden können, sind im Anhang zur Leistungsbeschreibung aufgeführt. Diese Liste kann sich im Rahmen von Softwareaktualisierungen ändern, insbesondere behält sich WITCOM vor, nicht mehr unterstützte Systeme & Applikationen zu entfernen.

WITCOM ist nicht für die Tauglichkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit der vom Kunden gesicherten Daten sowie für eine Kontrolle dieser Daten verantwortlich und schließt jegliche Haftung hierfür aus. Der Kunde ist selbst für die regelmäßige Datensicherung und Erstellung seiner Backups und für die Überprüfung der Sicherungsprotokolle verantwortlich. Dies gilt auch dann, wenn WITCOM im Auftrag des Kunden eine probeweise Rücksicherung oder Kontrolle der Daten vornimmt.

2.3 Verfügbarkeit

WITCOM gewährleistet, dass WITCOM BACKUP&RESTORE an allen Wochentagen (Montag bis Sonntag, gesetzliche Feiertage) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr (Betriebszeiten) verfügbar ist. Innerhalb der Betriebszeiten kann WITCOM BACKUP&RESTORE nach Vorankündigung zu Wartungszwecken zeitweise abgeschaltet werden oder nur eingeschränkt verfügbar sein.

Innerhalb der Betriebszeiten gewährleistet WITCOM die Verfügbarkeit von WITCOM BACKUP&RESTORE von mindestens 99,5 % bezogen auf ein Jahr. Unter „Verfügbarkeit eines Services“ versteht man den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, währenddessen der Service nicht von Störungen betroffen ist.

Die Verfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = 100\% - \frac{\text{kumulierte Entstörzeiten im Kalenderjahr in Stunden} \times 100\%}{\text{Kalenderjahr in Stunden}}$$

Die Verfügbarkeit (% p.a.) wird für den gesamten Service ermittelt, wobei die Störungen jeweils mit ihren gemäß 5.3 gemessenen Entstörzeiten berücksichtigt werden.

Angekündigte Betriebsunterbrechungen (z. B. für Software Installationen, Konfigurationsänderungen, Datenrücksicherung) sowie vom Kunden verschuldete Ausfälle während der Betriebszeiten zählen nicht als Ausfallzeit.

3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

WITCOM erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere die folgenden zusätzlichen Leistungen.

Der Kunde kann jederzeit eine Übermittlung aller oder Teile seiner aktuellen Datenbestände auf geeigneten Datenträgern anfordern. Die Berechnung des Aufwandes für die Übertragung erfolgt auf der Basis der aktuellen Supportkosten und Kosten des Speichermediums.

Sonstige Dienstleistungen gemäß individueller Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und WITCOM.

4. BEREITSTELLUNG

Leistungsbeschreibung

WITCOM BACKUP&RESTORE

Die Bereitstellung des WITCOM BACKUP&RESTORE liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich der WITCOM. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Nutzung einer von ihm bevorzugten Anschlusstechnologie. WITCOM stimmt die Einzelheiten der Realisierung mit dem Kunden ab. Der verbindliche Bereitstellungsstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

4.1 Voraussetzung

4.2 Realisierung

Zur Realisierung von WITCOM BACKUP&RESTORE muss ein technisch geklärter Auftrag vorliegen.

Ein Auftrag für einen WITCOM BACKUP&RESTORE gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infratraktressourcen mit positiven Ergebnis seitens WITCOM abgeschlossen wurde. Hierzu erfolgt gegebenenfalls seitens WITCOM eine Ortsbegehung.

4.3 Standardinstallation

Nach abgeschlossener Installation meldet WITCOM dem Kunden schriftlich (per E-Mail oder Fax) die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme des Services auf.

Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens zwei (2) Tage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme ausdrücklich verweigert.

Bei Beginn dieser Frist weist WITCOM den Kunden nochmals besonders darauf hin, dass eine unterbliebene Mängelanzeige bzw. die ausdrückliche Abnahmeverweigerung mit Fristablauf als Abnahme gilt.

5. SERVICELEISTUNGEN

WITCOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt WITCOM insbesondere folgende Leistungen:

5.1 Störungsmeldung

WITCOM nimmt Störungsmeldungen täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr unter der Technischen-Hotline-Nummer 08000-948266 (08000-WITCOM) entgegen. Bei der Störungsmeldung ist es wichtig das WITCOM folgende Informationen vorliegen: Service-ID, Firmenname, Ansprechpartner, ggf. der Standort (falls es mehrere Lokationen gibt) und die Details der Störung.

5.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht bei WITCOM BACKUP&RESTORE täglich von 0 bis 24 Uhr.

5.3 Entzörzeit

Entzörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung, jedoch nicht vor Beginn der Servicebereitschaft, bis zu der Zeit in der WITCOM einen Service wiederherstellt. Sie beinhaltet die Reaktionszeit. WITCOM garantiert im Standardfall eine maximale Entzörzeit von acht (8) Stunden.

Die Fristen gelten als eingehalten, wenn innerhalb der Entzörzeiten die vollständige Wiederherstellung des vertraglich vereinbarten Leistungsumfanges abgeschlossen wird und die Rückmeldung gem. 5.6 erfolgte.

Bei der Störungsbehebung hat der Kunde WITCOM im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Fehlers zu unterstützen und gegebenenfalls Zugang zu seinen Standorten zu gewähren.

Besondere Bedingungen des Störungsmanagements mit einer näheren Beschreibung des Prozesses können in einer gesonderten Vereinbarung als Ergänzung des Vertrags geregelt werden.

Als Entzörzeiten gelten nicht:

Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung für WITCOM nicht erreichbar ist.

Zeitanteile die aus einer fehlenden oder unzureichenden Mitwirkung des Kunden bei der Störungsbeseitigung resultieren.

Insbesondere gilt dieses für vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des WITCOM-Servicetechnikers beim Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich möglicherweise betroffene technische Einrichtungen befinden.

Zeiten, die durch Umstände außerhalb des Einflüßbereiches der WITCOM hervorgerufen worden sind, z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder anderer Netzbetreiber.

Zeiten, die aufgrund höherer Gewalt entstehen (z.B. bei Naturkatastrophen).

5.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt maximal 30 Minuten ab Eingang der Störungsmeldung.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

5.5 Zwischenmeldung

WITCOM informiert den Kunden auf Wunsch alle zwei (2) Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit oder nach Absprache über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

5.6 Rückmeldung

WITCOM informiert den Kunden nach Beendigung der Entzörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entzörungszeit nach Punkt 5.3 als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

5.7 Wartung

WITCOM wird den Kunden von erforderlichen geplanten Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, mindestens 10 Tage (ausgenommen Feiertage in Hessen) im voraus informieren. WITCOM wird bei der Durchführung von Wartungsarbeiten Rücksicht auf die Interessen des Kunden nehmen. Die Arbeiten sollen deshalb möglichst zu einer Zeit stattfinden, in denen eine geringe Nutzung der Services erfolgt. Die Zeiten für Wartungsmaßnahmen werden bei der Ermittlung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

5.8 Terminvereinbarung

WITCOM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z.B. „Zwischen 10 Uhr und 12 Uhr“).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

Leistungsbeschreibung

WITCOM BACKUP&RESTORE

5.9 Sonstige Störungsmeldungen

Soweit die Störung vom Kunden zu vertreten ist (hervorgerufen z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder durch eine vom Kunden veranlasste Störungsmeldung) hat WITCOM Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten.

Dieser Fall wird gemäß der Preisliste WITCOM Stundensätze nach Aufwand abgerechnet.

5.10 Updates

Im Rahmen von WITCOM BACKUP&RESTORE werden Programme (außer Clientsoftware) von WITCOM aktualisiert. WITCOM wird den Kunden rechtzeitig - spätestens aber drei Werktage vor einer Aktualisierung - informieren. Bei Updates, die ein unverzügliches Handeln von WITCOM erfordern, um die unmittelbare Funktionsfähigkeit von WITCOM BACKUP&RESTORE oder Teilen davon zu gewährleisten, hat WITCOM das Recht, Aktualisierungen auch kurzfristig und ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen.

Das Aktualisieren von Betriebssystemen oder sonstigen Programmen mit aktuellen Sicherheits-Patches kann WITCOM jederzeit ohne vorherige Ankündigung durchführen.

6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH (AGB). Bei Abweichungen haben die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung Vorrang vor den AGB.

6.1 Vertragslaufzeit

WITCOM BACKUP&RESTORE wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von einem (1) Monat überlassen und wird individuell mit dem Kunden vereinbart.

Weitere Details, wie z. B. Kündigungsfristen, entnehmen sie bitte den WITCOM AGB §18

WITCOM ist berechtigt, einzelne Dienste von WITCOM BACKUP&RESTORE einzustellen bzw. Lizenzverträge zu kündigen, wobei WITCOM verpflichtet ist, den Kunden mindestens drei Monate vor Einstellung des Dienstes bzw. der Kündigung der Lizenzverträge zu verständigen.

Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, das gesamte von WITCOM zur Verfügung gestellte Material (Lizenzen, Hardware, Begleitmaterialien) binnen zehn Tagen nach Vertragsende an WITCOM zurückzugeben sowie alle dem Vertrag unterliegende Software auf Kunden-Rechnern zu löschen.

Bei Beendigung des Vertrages wird WITCOM dem Kunden anbieten, seinen aktuellen Datenbestand auf maschinenlesbaren Datenträgern zu beziehen. WITCOM ist berechtigt, dem Kunden den damit verbunden Aufwand in Rechnung zu stellen.

Unabhängig davon, ob der Kunden von seinem Datenbezugsrecht Gebrauch macht, ist WITCOM bei Beendigung des Vertrages berechtigt, die vom Kunden auf den WITCOM-Servern oder -Sicherungsmedien gespeicherten Daten nach 14 Tagen zu löschen. Der rechtzeitige Bezug dieser Daten auf Datenträgern oder per Download liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Aus der Löschung der Daten von den WITCOM-Servern oder -Sicherungsmedien kann der Kunde daher keine Ansprüche gegen WITCOM geltend machen. Bei Testzugängen werden die Daten am Ende des Testzeitraums ohne Ankündigung gelöscht.

Das Recht des Kunden zur Nutzung des Lizenzgegenstandes erlischt auch ohne Kündigung, wenn der Kunde eine Bestimmung dieses Vertrages verletzt.

6.2 Zahlungsbedingungen

Für die Überlassung von WITCOM BACKUP&RESTORE zahlt der Kunde an WITCOM ein Entgelt, das sich aus den Abrechnungspositionen „einmaliges Bereitstellungsentgelt“ und „monatliches Entgelt“ ergibt.

Das monatliche Entgelt ist grundsätzlich nutzungsunabhängig.

Für den Fall, dass der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für WITCOM BACKUP&RESTORE trotz Mahnung länger als drei Monate im Rückstand ist, hat WITCOM das Recht, die für den Betrieb der Software notwendige Maßnahmen und/oder Aktualisierungen bis zu einer Dauer von sechs Monaten nur noch eingeschränkt zur Verfügung zu stellen bzw. gänzlich zu unterlassen oder den Lizenz- bzw. BACKUP&RESTORE-Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und den Zugang zum WITCOM BACKUP&RESTORE zu sperren.

6.3 Minderung

Falls am Ende des Beobachtungszeitraumes von einem Jahr festgestellt wird, dass die vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, erhält der Kunde von WITCOM eine Minderung (Rückvergütung) des von ihm im Rahmen von BACKUP&RESTORE-Vertrages über ein Jahr geleisteten Entgeltes. Die Höhe der Minderung beträgt pro Prozentpunkt, der unterhalb der garantierten Verfügbarkeit liegt, 3 % des über ein Jahr vom Kunden geleisteten Entgeltes. Die Minderung kann maximal 30 % des geleisteten Entgeltes betragen. Solche Minderungen werden von WITCOM gutgeschrieben. Sofern und soweit sich aus Punkt 8 nichts anderes ergibt, sind mit der Minderung sämtliche Schadensersatzansprüche, die sich aus der verminderten Verfügbarkeit ergeben, abgegolten.

6.4 Kommunikation

Benachrichtigungen über Änderungen oder Störungen von WITCOM BACKUP&RESTORE erfolgen ausschließlich per E-Mail. Bei Vertragsabschluss gibt der Kunde mindestens einen Ansprechpartner mit einer E-Mail-Adresse, an die Wartungs- und sonstige Mitteilungen gesandt werden sollen, an WITCOM bekannt. Diese E-Mail-Adresse wird vom Kunden laufend abgerufen. Der Kunde ist verpflichtet, WITCOM über Änderungen beim Ansprechpartner oder bei der E-Mail-Adresse und über auftretende Störungen bei Erbringung der Dienste aus dem Vertrag unverzüglich zu informieren.

Die im Rahmen der Erbringung von WITCOM BACKUP&RESTORE mitgeteilten Zugangsdaten (Benutzernamen, Passwörter, URLs etc.) sind vom Kunden stets so aufzubewahren, dass sie für keinen Dritten einsehbar sind.

6.5 Datenbestand

Die vom Kunden im Rahmen von BACKUP&RESTORE im Rechenzentrum gespeicherten Daten bleiben in dessen alleiniger Verfügungsgewalt und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt. WITCOM und Dritten stehen keinerlei Rechte an diesen Daten zu. WITCOM ist jedoch zum Datenzugriff berechtigt, wenn dies zur Erbringung von WITCOM BACKUP&RESTORE notwendig wird.

6.6 Nutzungspauschale und Vergütung

In der Nutzungspauschale sind folgende Leistungen enthalten: Updates der Backup-Software sowie laufende Updates und Sicherheits-Patches von Betriebssystemen und sonstigen Programmen. Ausdrücklich aus der Nutzungspauschale ausgeschlossen sind technische Leistungen, die sich auf die Datenverbindungen für den Kunden-Zugang ins Rechenzentrum beziehen. Die Vergütung für WITCOM BACKUP&RESTORE

Leistungsbeschreibung

WITCOM BACKUP&RESTORE

wird entsprechend der im angenommenen Leistungsangebot dargelegten Nutzungspauschalen und Preisen berechnet.

Darüber hinaus ist WITCOM berechtigt, die Höhe der Vergütung für WITCOM BACKUP&RESTORE durch schriftliche Information an den Kunden einmal jährlich zu ändern. Widerspricht der Kunde der Erhöhung nicht innerhalb von vier Wochen, gilt seine Inanspruchnahme von WITCOM BACKUP&RESTORE im nächsten Monat als Zustimmung zur Erhöhung. Diese Zustimmungsfiktion tritt nur dann ein, wenn der Kunde in der Information gemäß Satz 1 auf sein Widerspruchsrecht und die Folgen seines Verhaltens hingewiesen wurde.

6.7 Eigentums- und Urheberrechte

Die auf den Servern von WITCOM für den Kunden bereitgestellten Programme (Backup-Software, Betriebssystem und sonstige Programme) werden dem Kunden für die vertragsgemäße Nutzung während der Laufzeit von BACKUP&RESTORE-Vertrages mietweise zur Verfügung gestellt. Der Kunde erhält aus dem Vertrag keine darüber hinaus gehenden Rechte an der Software. Auch nach Vertragsende können keine darüber hinaus gehenden Rechte an der Software an den Kunden übertragen werden.

6.8 Schlussbestimmungen

Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen des BACKUP&RESTORE-Vertrages werden nur wirksam, wenn sie schriftlich niedergelegt sind. Das gilt auch für eine Änderung dieser Schriftform-Klausel.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen nichtig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt.

7. HAFTUNG

Eine Haftung für den Verlust von Teilen oder des gesamten Backup-Datenbestandes des Kunden seitens WITCOM ist ausgeschlossen, sofern ein solcher Verlust nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von WITCOM und/oder der Personen, derer sich WITCOM zur Erbringung ihrer Dienste aus diesem Vertrag bedient, zurückzuführen ist.

Die Leistungen für sämtliche Schäden - ausgenommen solche Schäden, die aus der Nichtverfügbarkeit von WITCOM BACKUP&RESTORE entstehen (siehe Pkt. 2.3) - sind auf das Dreifache der vom Kunden an WITCOM zu leistenden Jahresvergütung begrenzt. Darüber hinaus wird eine Haftung für Schäden, die durch vom Kunden herbeigeführte Handlungen entstanden sind, ausgeschlossen.

Die Haftungsbegrenzung gemäß der Punkte 2.3 und 8 gilt nicht, sofern soweit zwingend gehaftet wird, zum Beispiel nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, für Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit, wegen der Übernahme einer Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder nach dem Produkthaftungsgesetz, für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit oder wegen der Übernahme einer Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.