

Leistungsbeschreibung

WITCOM FIBRE CHANNEL LINK

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 FIBRE CHANNEL LINK“ an.

2. STANDARDLEISTUNG

WITCOM FIBRE CHANNEL LINK sind für einen vereinbarten Zeitraum bereitgestellte Übertragungswege für ein Storage Area Network (SAN) welche standardmäßig als Punkt-zu-Punkt Verbindung z.B. zur Kopplung von zwei standortmäßig genau definierten SAN Netzwerken an verschiedenen Standorten des Kunden angeboten werden.

WITCOM FIBRE CHANNEL LINK bietet Geschwindigkeiten von 1 GBit/s (1GFC), 2Gbit/s (2GFC), 4GBit/s (4GFC), 8GBit/s (8GFC) sowie 16GBit/s (16GFC) und unterstützt somit alle gängigen Standards. Übergabe der Ports erfolgt auf LC.

2.1 Verfügbarkeit

Unter der Verfügbarkeit eines Dienstes versteht man den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, währenddessen der Dienst 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.

Die Netzverfügbarkeit des WITCOM-Netzes beträgt mindestens 99,95% p.a..

WITCOM FIBRE CHANNEL LINK wird i.d.R über das WITCOM eigene Netz realisiert. Die Serviceverfügbarkeit beträgt dann mindestens 99,5% p.a. Abweichend davon können die Hausanschlüsse auch über Vorlieferanten realisiert werden. In diesem Ausnahmefall beträgt die Serviceverfügbarkeit i.d.R. auch mindestens 99,5% p.a.. Abweichungen der Verfügbarkeit durch Vorlieferanten sowie weitere Details entnehmen sie ihrem individuellen Angebot.

Bei kundenindividuellen Redundanzlösungen gibt es bei Variante A, bei einer (1) Hauseinführung und zwei (2) Endgeräten, sowie bei Variante B, bei zwei (2) Hauseinführungen und einem (1) Endgerät, eine Serviceverfügbarkeit von mindestens 99,7% p.a.. Bei Variante C, bei zwei (2) Hauseinführungen und zwei (2) Endgeräten, gibt es eine Serviceverfügbarkeit mindestens 99,9% p.a.. Voraussetzung für diese Verfügbarkeiten sind unter anderem knotendisjunkte und/oder kantendisjunkte Kabelführungen sowie die Nähe der unterschiedlichen Hauseinführungen zueinander. Die Verfügbarkeit der kundenindividuellen Redundanzlösung ist die Gesamtverfügbarkeit. Sie kann individuell dem Angebot entnommen werden. Redundanzlösungen sind projektabhängig und werden individuell zwischen dem Kunden und der WITCOM vereinbart.

2.2 Netzabschlussgerät

Je nach Aufbau beinhaltet WITCOM FIBRE CHANNEL LINK die Überlassung eines Netzabschlussgerätes für die Vertragslaufzeit.

Das Netzabschlussgerät benötigt eine 230V Stromversorgung und

verfügt standardmäßig über einen LC Port mit der beauftragten Geschwindigkeit. Es handelt sich hierbei i.d.R. um ein 19“ Einbaugerät. Das Netzabschlussgerät wird von WITCOM mit einer Basiskonfiguration ausgestattet.

3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

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

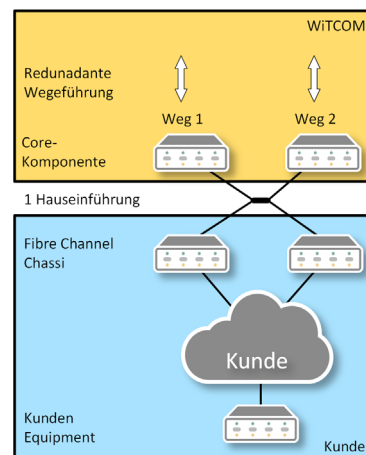
3.1 Leitungsschwenk

Verlegung, Auswechslung oder Änderung des Netzabschlussgerätes und Verlegung der Endleitung. Leitungsschwenks sind jederzeit, auch während der Mindestvertragslaufzeit, möglich. Die Mindestvertragslaufzeit für geänderten WITCOM FIBRE CHANNEL LINK entspricht der Restlaufzeit vor Änderung, mindestens jedoch 12 Monate.

3.2 Kundenindividuelle Redundanzlösungen

Redundanzlösungen sind projektabhängig und werden mit dem Kunden individuell vereinbart. Die Bandbreiten der redundant ausgelegten Wege sind immer gleich groß. Im folgenden sind drei Redundanzlösungen beschrieben.

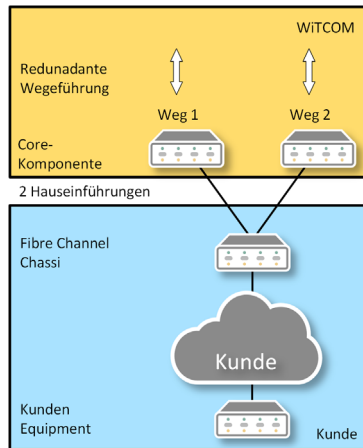
- (A) 1 Hauseinführung / 2 Netzabschlussgeräte: Bei dieser Redundanz ist das Netzabschlussgerät doppelt beim Kunden verfügbar. Sie wird daher auch Hardwareredundanz genannt. Dem Kunden werden zwei parallel aufgebaute WITCOM FIBRE CHANNEL LINK Verbindungen zur Verfügung gestellt welche durch eine Hauseinführung realisiert werden. Erst ab der nächsten realisierbaren Möglichkeit werden die Wege getrennt durch das Netz der WITCOM geführt.



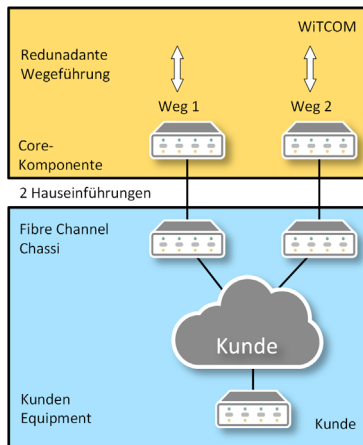
- (B) 2 Hauseinföhrungen / 1 Netzabschlussgerät: Bei dieser Redundanz ist der Standort mit zwei Hauseinföhrungen angebunden. Beide Anbindungen laufen dabei auf ein Netzabschlussgerät (Chassi) auf.

Leistungsbeschreibung

WITCOM FIBRE CHANNEL LINK



- (C) 2 Hauseinführungen / 2 Netzabschlussgeräte: Diese Redundanz bietet größtmögliche Ausfallsicherheit. Sie entspricht der Redundanzlösung B ist jedoch zusätzlich noch mit zwei Netzabschlussgeräten (Chassis) abgebildet. Die Hauseinführungen können standortunabhängig auch getrennt voneinander sein.



Bei den Redundanzlösungen A und C werden dem Kunden zwei (2) LC Ports (an jedem Chassi einer) zur Verfügung gestellt.

Der Kunde hat keinerlei Einfluss auf die Wegeföhrung durch das Netz der WITCOM. Die parallele aufgebaute Redundanzverbindung befindet sich in einem „Standby-Hot“ Zustand welcher automatisiert aktiv geschaltet wird sollte der primäre Weg ausfallen.

Bei einer Redundanzlösung mit nur einem Netzabschlussgerät wird dem Kunden ein (1) LC Port übergeben.

3.3 Inhouseverkabelung

Arbeiten an der Inhouseverkabelung sind grundsätzlich nicht Bestandteil der Standardinstallation.

Sollte seitens des Kunden ein anderer Übergabepunkt als in der Standardinstallation vorgesehen gewünscht sein, dann wird die Kunden eigenen Inhouseverkabelung geprüft und gegebenenfalls separates Angebot erstellt.

3.4 Sonstige Dienstleistungen

Sonstige Dienstleistungen (z.B. Arbeiten an der Inhouseverkabelung) gemäß individueller Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und WITCOM.

4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung für den Service WITCOM FIBRE CHANNEL LINK liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich der WITCOM. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Nutzung einer von ihm bevorzugten Anschluss-technologie. WITCOM stimmt die Einzelheiten der Realisierung mit dem Kunden ab. Der verbindliche Bereitstellungstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. WITCOM übergibt den Anschluss am LC Port des Netzabschlussgerätes oder einem Knoten in einem Rechenzentrum.

4.1 Voraussetzung

Voraussetzung ist, dass das Gebäude an das WITCOM Leitungsnetz angeschlossen ist und die Leitungswerte des WITCOM-Netzes und des Endleitungsnetzes (Verbindung zwischen dem Abschlusspunkt des WITCOM-Netzes und dem Netzabschlussgerät) dieses technisch ermöglichen.

4.2 Realisierung

Zur Realisierung von WITCOM FIBRE CHANNEL LINK muss ein technisch geklärt Auftrag vorliegen. Ein Auftrag für einen WITCOM FIBRE CHANNEL LINK gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infrastrukturrressourcen mit positiven Ergebnis seitens WITCOM abgeschlossen wurde. Hierzu erfolgt gegebenenfalls seitens WITCOM eine Ortsbegehung.

4.3 Installation

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 fünf (5) 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. Die WITCOM installiert in der unmittelbaren Nähe des Hausanschlusskastens (HAK) eine Anschalteinrichtung.

WITCOM installiert an jedem Ende ein Netzabschlussgerät, welches als Abschluss des WITCOM FIBRE CHANNEL LINK bestimmt ist. Das Netzabschlussgerät ist zur Anschließung von Endeinrichtungen des Kunden bestimmt.

Der Übergabepunkt des Netzabschlussgerätes ist im Standardfall in unmittelbarer Nähe des Hausanschlusskastens (HAK).

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen dass das Netzabschlussgerät in zum Betrieb geeigneten Räumlichkeiten untergebracht ist.

5. SERVICELEISTUNGEN

WITCOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei

Leistungsbeschreibung

WiTCOM FIBRE CHANNEL LINK

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 FIBRE CHANNEL LINK täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr.

5.3 Entstörzeit

Entstörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zu der Zeit in der WiTCOM einen Service wiederherstellt. Sie beinhaltet die Reaktionszeit. WiTCOM garantiert im Standardfall eine Entstörzeit von acht (8) Stunden im WiTCOM eigenen Netz und vierundzwanzig (24) Stunden im Netz von Vorlieferanten.

Die Fristen gelten als eingehalten, wenn innerhalb der Entstörzeiten 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.

Als Entstörzeiten 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 Einflusses 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 Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die

Entstörzeit 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 Arbeitstage (Mo.-Fr. außer hessischer Feiertage) 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.

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 Störungsfalschmeldung) hat WiTCOM Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten.

Dieser Fall wird als „Zusätzliche Leistung“ behandelt und nach Aufwand abgerechnet.

6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

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

6.1 Vertragslaufzeit

Der WiTCOM FIBRE CHANNEL LINK wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten überlassen und wird mit dem Kunden individuell vereinbart.

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

6.2 Zahlungsbedingungen

Für die Überlassung von WiTCOM FIBRE CHANNEL LINK zahlt der Kunde an WiTCOM ein Entgelt, das sich aus den Abrechnungspositionen „einmaliges Bereitstellungsentgelt“ und „monatliches Entgelt“ ergibt.

Der monatliche Bereitstellungspreis ist grundsätzlich nutzungsabhängig und als solcher im Voraus zur Zahlung.

Als Änderungspauschale für die Leistung „Leitungsschwenks“ (auch bei Umzug innerhalb eines Gebäudes) berechnet WiTCOM die Differenz zwischen dem einmaligen Bereitstellungsentgelt des alten und dem neuen WiTCOM FIBRE CHANNEL LINK, mindestens jedoch 50% des gültigen Bereitstellungsentgeltes der neuen WiTCOM FIBRE CHANNEL LINK Variante.

Leistungsbeschreibung

WITCOM FIBRE CHANNEL LINK

Für Redundanzlösungen wird ein Zuschlag auf den monatlichen Grundpreis erhoben. Die näheren Einzelheiten hierzu finden sich in den individuell geschlossenen Verträgen zwischen den Kunden und WITCOM.

7. Haftung

Das Netzabschlussgerät verbleibt im Eigentum der WITCOM. Bei Kündigung des Vertrages ist das Netzabschlussgerät in der Originalkonfiguration an WITCOM zu übergeben. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung des Netzabschlussgerätes.