

Leistungsbeschreibung

WITCOM NOTFALLARBEITSPLÄTZE

1. ALLGEMEINES

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

2. STANDARDLEISTUNG

WITCOM stellt dem Kunden Büroflächen in den Räumen des WITCOM DATACENTER zur Verfügung, die der Kunde in einem sog. Katastrophenfall (K-Fall) zur Fortsetzung seiner Geschäftstätigkeit nutzen kann. Der K-Fall für den Kunden besteht dann, wenn dieser seine im Einzelnen bezeichneten Lokationen für den täglichen Geschäftsbetrieb nicht mehr nutzen kann.

2.1 Aktivierung der Nutzung

Der eingetretene K-Fall wird von dem Kunden der WITCOM Technischen-Hotline-Nummer unter der Rufnummer 08000-948266 (08000-WITCOM) mitgeteilt. Der zur Abgabe einer K-Fall Erklärung gegenüber WITCOM berechnete Personenkreis wird individuell mit dem Kunden vereinbart. WITCOM stellt sicher, dass dem Kunden nach Erklärung des K-Falls die Notfallarbeitsplätze innerhalb der vertraglich festlegbaren Zeit zur Verfügung stehen. Innerhalb dieser Zeit stellt WITCOM auch die vertraglich kombinierten WITCOM Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung.

Der Kunde zieht mit seinem notwendigen Equipment für die Dauer der Nutzung ein.

2.2 Überbuchung

Die mit dem Kunden vereinbarten Flächen zur Nutzung als Notfallarbeitsplatz werden nicht ausschließlich für diesen Kunden vorgehalten, sondern können von WITCOM auch zur zeitweisen Nutzung durch Dritte oder zur eigenen Nutzung verwendet werden (Überbuchung).

Sollten einzelne oder alle mit dem Kunden vereinbarten Flächen zum Zeitpunkt der durch einen K-Fall notwendig gewordenen Nutzung nicht verfügbar sein, so teilt WITCOM dies dem Kunden mit und weist ihm innerhalb der vertraglich festlegbaren Zeit nach Eingang der K-Fall Erklärung andere vergleichbare Flächen zur Nutzung zu.

2.3 Adresse und Räumlichkeiten der Notfallarbeitsplätze

Die Adresse und die Räumlichkeiten der dem Kunden zugewiesenen Flächen werden spätestens bei Vertragsschluß vereinbart.

2.4 Ausstattung

Sämtliche Arbeitsflächen entsprechen den deutschen Brandschutzrichtlinien. Insbesondere sind die Räumlichkeiten ausgestattet mit Tageslichtfernsehnern, Teppichboden, Schränken, Tischen, Stühlen.

Jeder Einzelarbeitsplatz verfügt im Allgemeinen über einen Ethernet-Anschluß. Über diesen Anschluß können optional Telekommunikationsdienste wie Sprachdienste, Internetzugang oder Zugangsmöglichkeiten zu weiteren Netzwerken durch WITCOM realisiert werden.

Die bei Vertragsschluß vereinbarten Flächen schließen die Nutzung der sanitären Einrichtungen sowie der Gemeinschaftsräume

(Küchenzeile, Aufenthaltsbereich) mit ein.

2.5 Sicherheit

Die Flächen, die für die Nutzung als Notfallarbeitsplätze vorgesehen sind, befinden sich auf dem Gelände des WITCOM DATACENTERS. Diese sind mit Sicherheitssystemen ausgestattet und teilweise kameraüberwacht.

2.6 Zutritt

WITCOM stellt innerhalb des vertraglich festlegbaren Zeitraums nach Erklärung des K-Falls den Zutritt zu den Notfallarbeitsplätzen sicher.

2.7 Stromversorgung

Die an den Arbeitsplätzen befindlichen Stromanschlüsse können im Rahmen der Arbeitsplatznutzung in einem für einen Bürobetrieb entsprechender Größe üblichen Umfang genutzt werden. Die verbrauchsabhängigen Stromkosten werden pauschal oder nach individueller Absprache berechnet.

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 Ausstattung

Ergänzend zu der Grundausstattung bietet WITCOM dem Kunden auf Anfrage eine Ausstattung der einzelnen Arbeitsplätze mit Monitor, Tastatur, PC-Maus, IP-Telefon.

Der Kunde erhält optional über den am Arbeitsplatz verfügbaren Ethernet-Anschluß Zugang zum lokalen Netzwerk, bzw. Internet. Für weitere Nutzungsmöglichkeiten wie unter 3.1 unterbreitet WITCOM unter dem Vorbehalt der Realisierungsmöglichkeiten dem Kunden auf Anfrage ein Angebot.

3.2 Kombination mit weiteren WITCOM Produkten

WITCOM bietet im Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten beispielsweise folgende Leistungen an:

- WITCOM ETHERNET LINK zu Kundenservern oder zum WITCOM DATACENTER mit Bandbreiten von bis zu 10 Gbit/s (Ethernet)
- WITCOM LINK FESTVERBINDUNG bis 2,5 Gbit/s (SDH)
- Fibre Channel mit 1, 2, 4 oder 8 Gbit/s
- Bereitstellung von WITCOM BASIC INTERNETZUGANG & WITCOM PREMIUM INTERNETZUGANG mit einer dedizierten Bandbreite bis zu 1 Gbit/s
- Absicherung der Kundensysteme durch eine WITCOM MANAGED FIREWALL
- WITCOMHOSTEDVOIP Telefonanlage mit Rufnummernblock
- Bereitstellung von Rechenspeicherplatz über ein eigenes Speichernetzwerk (Storage)

Die Abrechnung zusätzlicher WITCOM-Produkte erfolgt auf der Grundlage individueller Angebote.

Alle bereits bei WITCOM bestellten und durch den Kunden

Leistungsbeschreibung

WiTCOM NOTFALLARBEITSPLÄTZE

nutzbaren Dienstleistungen können für die Dauer der Nutzung auf die Notfallarbeitsflächen geschwenkt werden.

4. BEREITSTELLUNG

4.1 Voraussetzung

...

4.2 Realisierung

Zur Realisierung der WiTCOM NOTFALLARBEITSPLÄTZE muss ein technisch geklärt Auftrag vorliegen.

Ein Auftrag für WiTCOM NOTFALLARBEITSPLÄTZE gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infrakturenressourcen 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.

...

Der Zugriff auf das Internet erfolgt über das Netz der WiTCOM. Der Anschluss erfolgt am WiTCOM-Netzknotten. WiTCOM vereinbart im Bedarfsfall mit dem Kunden gem. Pkt. 5.8 einen Termin, der innerhalb der Servicebereitschaftszeiten gem. Pkt. 5.2 liegt.

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 NOTFALLARBEISTPLÄTZE 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.

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.

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

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 Einflussesbereiches 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 Entstörungszeit 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.

Leistungsbeschreibung

WITCOM NOTFALLARBEITSPLÄTZE

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 gemäß der Preisliste WITCOM Stundensätze nach Aufwand abgerechnet.

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 NOTFALLARBEITSPLÄTZE wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten überlassen und wird individuell mit dem Kunden vereinbart.

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

6.2 Zahlungsbedingungen

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

Das monatliche Entgelt ist grundsätzlich nutzungsunabhängig und als solches im Voraus zur Zahlung fällig.

6.3 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Einrichtungen der WITCOM ihrer Bestimmung gemäß zu behandeln und keine Veränderungen daran vorzunehmen. Montage- sowie Verkabelungsarbeiten sind mit WITCOM im Vorfeld abzusprechen. Der Kunde verpflichtet sich außerdem, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des WITCOM-Netzes oder deren Übertragungseinrichtungen führen können.

Der Kunde wird alle ihm bekannt werdenden Umstände oder Störungen, die die Funktionalität des WITCOM-Netzes oder der Einrichtungen oder Räumlichkeiten beeinträchtigen, unverzüglich WITCOM mitteilen. Erkennbare Schäden an den Anschlußeinrichtungen hat der Kunde ebenfalls unverzüglich WITCOM anzuzeigen.

Der Kunde haftet für Schäden, die zum Verlust oder Beschädigung des Leitungsweges oder des Materials in den Räumen führen, nur wenn diese Schäden durch den Kunden oder dessen Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht

worden sind.

Der Kunde verpflichtet sich, auf den Flächen keine gefährlichen Stoffe zu lagern und Brandlasten zu vermeiden. Nach Ablauf der Mietzeit sind die Flächen besenrein frei zugeben.

Es obliegt dem Kunden mit WITCOM zwei Termine in einem Kalenderjahr zu vereinbaren, in denen der Einzug auf die Notfallarbeitsplätze geprobt wird. Der zweijährliche Test ist für den reibungslosen Ablauf in einem K-Fall, insbesondere für die Bereitstellung aller mit der Nutzung der Flächen individuell kombinierten WITCOM Produkte und Dienstleistungen, notwendig.