

Leistungsbeschreibung

WiTCoM SERVERHOUSING (DATACENTER 2)

Backup zum WiTCoM SERVERHOUSING DC 1

1. ALLGEMEIN

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

2. STANDARDLEISTUNG

WiTCoM SERVERHOUSING DC 2 ermöglicht den Betrieb eines Informationsdienstes im Internet unter Verwendung eines vom Kunden bereitgestellten Serversystems inklusive der benötigten Hard- und Software (im folgenden Kundensystem). Das WiTCoM SERVERHOUSING (DATACENTER 2) ist nur als Backup von Serverschränken im WiTCoM DATACENTER 1 (WiTCoM SERVERHOUSING DATACENTER 1) bestellbar.

2.1 Unterbringung des Kundensystems

Das Kundensystem wird im WiTCoM DATACENTER 2 untergebracht. Es gelten die Einzelheiten der „Leistungsbeschreibung WiTCoM DATACENTER 2“.

2.2 Allgemeines

Der Betrieb des Kundensystems einschließlich aller Systemkomponenten (Hardware und Software) fällt in die Zuständigkeit des Kunden. Installation, Konfiguration und Wartung der benötigten Systemkomponenten sind vom Kunden durchzuführen.

Die Unterbringung des Kundensystems erfolgt in 19" Technik. Die Racks werden von WiTCoM zur Verfügung gestellt. Die Schränke haben eine Abmessung von (B x T x H) 700 x 900 x 2.000 mm.

2.3 LAN-Schnittstelle

Die Anbindung des Kundensystems an den WiTCoM Backbone erfolgt über dedizierte Switch-Ports (Ethernet 100 Mbit/s). Im monatlichen Grundpreis ist die Bereitstellung eines (1) Switch-Ports enthalten.

2.4 IP-Adressenvergabe

WiTCoM ordnet dem Rechnersystem des Kunden eine eigene öffentliche IP-Adresse zu. Der Kunde kann diese statische IP-Adresse für eigene Serverprozesse in dem Rechnersystem nutzen.

Die IP-Adresse wird aus dem WiTCoM bezogenem PA-Adressraum (Provider-Aggregate) vergeben. Im monatlichen Grundpreis ist die Bereitstellung einer (1) öffentlichen IP-Adresse enthalten.

2.5 Produktvarianten

WiTCoM SERVERHOUSING (DATACENTER 2) als Backup für WiTCoM SERVERHOUSING (DATACENTER 1) wird in folgenden Varianten angeboten:

- 1/4 Rack: Dem Kunden steht ein eigenes Rack Compartment mit 10 Höheneinheiten zur Verfügung. Es ist mit Böden nach oben und unten von dem übrigen Rack abgetrennt und hat eigene Türen mit Rittal-Standard-Schließung.
- 1/2 Rack: Dem Kunden steht ein eigenes Rack Compartment mit 21 Höheneinheiten zur Verfügung. Es ist mit Böden nach oben und unten von dem übrigen Rack abgetrennt und hat eigene Türen mit Rittal-Standard-Schließung.
- 1 Rack: WiTCoM überlässt dem Kunden ein eigenes Rack mit 42 Höheneinheiten und Rittal Standard-Schließung.

2.6 Stromversorgung

In allen Varianten werden die Netzwerkschränke über 1 USV-Anlage mit Strom versorgt (A-Versorgung). Für Einzelheiten wird auf die Tabelle am Ende dieser Leistungsbeschreibung verwiesen.

Dort ist auch die gesamte maximale Leistungsaufnahme der jeweiligen Variante angegeben.

2.7 Stromanschlüsse

In der Leistung sind Kaltgeräte- und / oder Schuko-Steckdosen enthalten. Für Einzelheiten wird auf die Tabelle am Ende dieser Leistungsbeschreibung verwiesen. Dort ist auch die gesamte maximale Leistungsaufnahme der jeweiligen Rackvariante angegeben.

2.8 Verfügbarkeit

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.

Die Verfügbarkeit des WiTCoM-eigenen Netzes beträgt mindestens 99,5%.

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 Zusätzliche Switch-Ports

Überlassung zusätzlicher Switch-Ports (Fast-Ethernet 10/100 Mbit/s) für die Internetanbindung inklusive je 1 öffentliche IP-Adresse pro Switch-Port für die Netzwerkanbindung.

3.2 IP-Adressen

Zusätzliche öffentliche IP-Adressen können einzeln und/oder in Form von Netzen zusätzlich beauftragt werden, solange sie mit den Richtlinien der RIPE konform sind

3.3 Stromerweiterung

Installation zusätzlicher CE-geprüfter Kaltgeräte- und Schuko-Steckdosen, inklusive Arbeitsaufwand WiTCoM Techniker und Stromzähler mit Sicherung

3.4 Managed Firewall

Absicherung der Server durch eine WiTCoM MANAGED FIREWALL. Die Firewall Hardware befindet sich im WiTCoM DATACENTER und wird von WiTCoM betreut.

3.5 Überwachung

Zentrale Überwachung des Serversystems durch WiTCoM und Benachrichtigung des Kunden für Dienste und Betriebsparameter

Leistungsbeschreibung

WiTCOM SERVERHOUSING (DATACENTER 2)

Backup zum WiTCOM SERVERHOUSING DC 1

wie z.B. IP-Connectivity (PING), HTTP, FTP, SMTP

3.6 Dedizierter Internet-Zugang

Bereitstellung einer dedizierten Bandbreite für die Internetanbindung

3.7 Individuelle Betreuung

Beratung und Unterstützung bei Realisierung individueller Anwendungen im Rahmen von Kundenprojekten

3.8 Eigene Schließung

Auf Kundenwunsch stattet WiTCOM die Türen mit einer individuellen Schließung aus. Dieses erfolgt ohne Zusatzkosten, soweit dieses vom Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt wurde. Eine spätere Umstellung ist möglich, allerdings für den Kunden kostenpflichtig.

3.9 Stromanschlüsse

Zusätzliche Stromanschlüsse sind im Rahmen der technischen Möglichkeiten und der maximalen Leistungsaufnahme als zusätzliche Leistung bestellbar.

3.10 Hands-On

Kunden im DATACENTER der WiTCOM haben die Möglichkeit die kundeneigene Hardware im Störfall durch WiTCOM tauschen oder zu resetten zu lassen. Dabei beschränkt sich die Leistung auf den Austausch, oder Einbau der an WiTCOM gelieferten Hardware (Hardwaretausch), Vernetzung bestehender oder neuer Hardware sowie auf einen Reset im Sinne eines Neustarts des jeweiligen Systems (Server, Router, etc.). WiTCOM führt keinerlei Konfigurationsarbeiten an der Hardware des Kunden durch. Die zu tauschende Hardware kann an WiTCOM Mo. - Fr. von 8 Uhr bis 17 Uhr geliefert werden.

Die zusätzliche Leistung Hands-On wird dabei stündlich abgerechnet. In dieser Zeit ist jede Arbeits-, Warte-, Reise- und Rüstzeit inkludiert. Sie teilt sich in die Zeit von Mo. - Fr. 8 bis 17 Uhr und in sonstige Zeit auf.

Die Preise für Hands-On können der Preisliste WiTCOM Stundensätze oder einem individuellen Angebot von WiTCOM entnommen werden.

4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung des WiTCOM SERVERHOUSING 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 Bereitstellungstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. WiTCOM übergibt den Anschluss an der Ethernet-Schnittstelle des Netzabschlussgerätes.

4.1 Voraussetzung

Voraussetzung für WiTCOM SERVERHOUSING (WiTCOM DATACENTER 2) ist ein vorhandenes oder im Projekt als Redundanz genutztes WiTCOM SERVERHOUSING (WiTCOM DATACENTER 1). Das WiTCOM SERVERHOUSING (WiTCOM DATACENTER 2) dient ausschließlich zu Redundanzkonzept für das WiTCOM (WiTCOM DATACENTER 1).

4.2 Realisierung

Zur Realisierung von WiTCOM SERVERHOUSING muss ein technisch geklärt Auftrag vorliegen.

Ein Auftrag für WiTCOM SERVERHOUSING gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infratraktressourcen mit positiven Ergebnis seitens WiTCOM abgeschlossen wurde.

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 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.

Bei der Übergabe an den Kunden erhält dieser für den Shared-Internet-Access (SIA) einen Patchfeld Port bzw. eine dedizierte Verkabelung bis ins Rack. Der Service gilt als übergeben sobald alle Formulare vom Kunden unterschrieben wurden (Organisationsrichtlinien WiTCOM DATACENTER sowie Anlage 1 zu den Organisationsrichtlinien zum DATACENTER 1).

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

Die Verantwortung für die Konfiguration des Netzabschlussgerätes bei Inbetriebnahme und während des Wirkbetriebs liegt bei WiTCOM.

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 SERVERHOUSING 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

Leistungsbeschreibung

WITCOM SERVERHOUSING (DATACENTER 2)

Backup zum WITCOM SERVERHOUSING DC 1

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 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 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.

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 SERVERHOUSING 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 SERVERHOUSING zahlt der Kunde an WITCOM ein Entgelt, das sich aus den Abrechnungspositionen „einmaliges Bereitstellungsentgelt“ und „monatliches Entgelt“ und „monatlicher Abschlag für Energiekosten“ ergibt.

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

6.3 Energiekosten

Die Energiekosten werden verbrauchsabhängig ermittelt und abgerechnet. Hierbei wird der gemessene Stromverbrauch je angefangene kWh mit der Energiekostenpauschale multipliziert, die auch den Klimaanteil abdeckt.

Zur Feststellung des Stromverbrauchs setzt WITCOM geeichte Zähler ein. Die Zähler werden einmal jährlich zum Stichtag abgelesen. Es wird dem Kunden die im Zeitpunkt der Zählerablesung gültige Energiekostenpauschale in Rechnung gestellt.

Soweit mit dem Kunden vereinbart, stellt WITCOM einen monatlichen Abschlag für die Energiekosten in Rechnung. Die Höhe der Abschlagszahlung vereinbart WITCOM in Abstimmung mit dem Kunden. Die Schätzung des monatlichen Stromverbrauches beruht auf vorliegenden Messwerten bei einer gleichartigen Produktvariante.

Bei der jährlichen Abrechnung des tatsächlich festgestellten Stromverbrauches werden die geleisteten monatlichen Abschlagszahlungen angerechnet.

Übersteigt die Summe der Abschlagszahlungen die ermittelte Energiekostenpauschale, wird der Differenzbetrag als Guthaben verrechnet. Ist die tatsächliche Energiekostenpauschale höher als die Summe der geleisteten Abschlagszahlungen wird dem Kunden der Differenzbetrag in Rechnung gestellt. In diesem Fall wird

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.



Leistungsbeschreibung

WITCOM SERVERHOUSING (DATACENTER 2)

Backup zum WITCOM SERVERHOUSING DC 1

WITCOM dem Kunden überdies eine Anpassung der monatlichen Abschlagszahlung vorschlagen.

7. HAFTUNG

Produktvariante	Stromversorgung	Anzahl enthaltener Steckdosen/ -leisten	Maximale Leistungsaufnahme gesamt
1/4 Rack	Standard: 1 Wechselstromanschluss 1 x 10 A über USV-Anlage	1 x 7-fach Schuko- Steckdosenleiste	1.500 Watt
1/2 Rack	Standard: 2 Wechselstromanschlüsse 2 x 10 A über USV-Anlage	2 x 7-fach Schuko- Steckdosenleiste	3.000 Watt
Komplettes Rack	Standard: 3 Wechselstromanschlüsse 3 x 10 A über USV-Anlage	3 x 7-fach Schuko- Steckdosenleiste	5.000 Watt