

Leistungsbeschreibung

WITCOM STORAGE

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 STORAGE“ an.

2. STANDARDLEISTUNGEN

Der Dienst „WITCOM STORAGE“ (Datenspeicherung für Systeme) stellt im Rahmen der Infrastrukturdienste zentralen Speicherplatz für Anwendungen zur Verfügung. WITCOM bietet die Möglichkeit, Daten nicht nur lokal auf dem genutzten Arbeitsplatzrechner, Server oder Großrechner abzulegen, sondern auch auf zentralem, über Netzwerke erreichbarem Speicher.

Vorteile der zentralen gegenüber der lokalen Datenhaltung sind die Reduzierung des Management- bzw. Administrations-Aufwands und der damit verbundenen Kosten durch die geringere Anzahl zu verwaltender Komponenten, die flexible Nutzung und einfache Erweiterung der Kapazitäten und die hohe Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit der verwendeten Systeme.

Bei WITCOM STORAGE, der Datenspeicherung auf zentralem Speicherplatz, kommunizieren Server und Speichereinheiten über ein eigenes Speichernetzwerk (Storage Area Network, SAN).

Die für die Realisierung des Dienstes netzseitig erforderlichen Komponenten sind in den hochmodernen WITCOM DATACENTER untergebracht (für Einzelheiten siehe die separaten Leistungsbeschreibungen zu WITCOM DATACENTER).

WITCOM erbringt folgende Leistungen zur Bereitstellung des WITCOM STORAGE Services:

- Bereitstellung und Betrieb von Hard- und Software für das Speichersystem und das SAN
- Bereitstellung der Speichermedien
- Nutzung der WITCOM DATACENTER-Infrastruktur
- Redundante Anbindung der Server an das SAN (in den Varianten „STANDARD“ und „PREMIUM“)
- Administration des Storage Area Networks (Konfiguration, Fehlerbehebung und Überwachung)

Auswahl, Einrichtung und Betrieb eines geeigneten Programms zu lokalen, regelmäßigen Sicherung oder Archivierung der Kundendaten auf dessen Arbeitsplatzrechner oder Server und zur Übertragung der zu speichernden Daten in die WITCOM SAN-Infrastruktur liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Netzwerkbetriebs des Kunden und sind nicht Gegenstand der hierin beschriebenen Leistung.

WITCOM bietet die Datenspeicherung in den Varianten „BASIC“, „STANDARD“ und „PREMIUM“ an.

2.1 WITCOM STORAGE BASIC

Die Variante WITCOM STORAGE BASIC bietet die günstigste Möglichkeit, zentralen Speicher auf Servern mit SAN-Anschlüssen bereitzustellen, bei denen Performance und Verfügbarkeit keine entscheidenden Kriterien darstellen.

Typische Anwendungsbeispiele sind:

- Test- und Entwicklungssysteme
- Fileserver ohne explizite Verfügbarkeitsansprüche
- Nicht-Transaktionsorientierte Anwendungen

WITCOM STORAGE BASIC eignet sich nicht für folgende Anwendungen:

- Produktive Datenbanksysteme

- zentrale Anwendungen mit hohen Nutzerzahlen
- sonstige kritische Produktionssysteme

Die Verfügbarkeit des Basis-Speichers beträgt 99,0% pro Jahr (außerhalb der Wartungsfenster, siehe bei Pkt. 2.4 Verfügbarkeit).

Das Plattensystem steht während Wartungs- und Erweiterungsarbeiten nicht zur Verfügung.

Bei WITCOM STORAGE BASIC ist die Überlassung eines SAN-Zugangs in der Leistung enthalten. Optional ist eine Anbindung an das SAN über mehr als eine Schnittstellenkarte pro Server möglich (Preis auf Anfrage).

2.2 WITCOM STORAGE STANDARD

Die Variante WITCOM STORAGE STANDARD stellt hochverfügbaren zentralen Speicher auf Servern mit SAN-Anschlüssen bereit, bei denen Performance und Verfügbarkeit normalen bis höheren Ansprüchen genügen müssen.

Typische Anwendungsbeispiele sind:

- Fileserver
- Windows-Serverbasierte Anwendungen
- Linux-basierte Anwendungen
- Vorproduktions-Systeme für geschäftskritische Verfahren

WITCOM STORAGE STANDARD sollte für folgende Anwendungsfälle nicht eingesetzt werden:

- Produktive Datenbanksysteme mit Bedarf an Speicherredundanzen (z.B. permanente Online-Kopien)
- geschäftskritische Produktionssysteme

Die Verfügbarkeit des Standardspeichers beträgt 99,8% pro Jahr (außerhalb der Wartungsfenster, siehe bei Pkt. 2.4 Verfügbarkeit).

Das Plattensystem steht während Wartungs- und Erweiterungsarbeiten nicht zur Verfügung.

Bei WITCOM STORAGE STANDARD ist die Überlassung eines zweifachen bzw. redundanten SAN-Zugang (die Redundanz ist in dieser Variante obligatorisch) in der Leistung enthalten. Optional ist eine Anbindung an das SAN über mehr als zwei Schnittstellenkarten pro Server möglich (Preis auf Anfrage).

2.3 WITCOM STORAGE PREMIUM

Die Variante WITCOM STORAGE PREMIUM stellt hochverfügbaren zentralen Speicher auf Servern mit SAN Anschlüssen bereit, bei denen Performance und Verfügbarkeit höheren bis höchsten Ansprüchen genügen müssen.

Typische Anwendungsbeispiele sind:

- Enterprise-Anwendungen
- Datenbanken mit großem Speichervolumen
- Anwendungen mit Bedarf an Speicherredundanzen (z.B. Online-Kopien innerhalb eines Speichersystems oder Online-Kopien an einem entfernten Speichersystem)
- alle o.g. Anwendungsfälle, in denen die Varianten „STORAGE BASIC“ und „STORAGE STANDARD“ nicht eingesetzt werden sollten

Die Verfügbarkeit des hochverfügbaren PREMIUM-Speichers beträgt 99,95% pro Jahr (Siehe bei Pkt. 2.4 Verfügbarkeit).

Das Plattensystem steht bei Nutzung der Variante PREMIUM auch während Wartungs- und Erweiterungsarbeiten zur Verfügung. Besondere Servicezeiten können im Einzelfall vereinbart werden.

Bei WITCOM STORAGE PREMIUM ist die Überlassung eines zweifachen bzw. redundanten SAN-Zugang (die Redundanz ist in dieser Variante obligatorisch) in der Leistung enthalten. Optional ist

Leistungsbeschreibung

WITCOM STORAGE

eine Anbindung an das SAN über mehr als zwei Schnittstellenkarten pro Server möglich (Preis auf Anfrage).

2.4 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 dieses Services WITCOM STORAGE ist bei der Beschreibung der Produktvarianten (siehe Pkt. 2.1 - 2.3) angegeben.

Entsprechende Details entnehmen sie der Bereitstellungsanzeige.

3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

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

- die Anbindung an das SAN über zusätzliche Schnittstellenkarten pro Server
- die Einbeziehung von Kundenservern, die nicht im WITCOM DATACENTER untergebracht sind
- die Bereitstellung, Einrichtung und Betrieb von Datensicherungssoftware

Jede individuelle Zusatzleistung wird stets projektbezogen mit dem Kunden vereinbart.

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

4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung von WITCOM STORAGE 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 an der Fiberchannel-Schnittstelle des WITCOM SAN-Switches.

4.1 Voraussetzung

Die hier beschriebene Leistung kann realisiert werden, soweit die Kundenserver im WITCOM DATACENTER untergebracht sind und mit geeigneten Fibrechannel-Karten ausgestattet sind.

4.2 Realisierung

Zur Realisierung von WITCOM STORAGE muss ein technisch geklärt Auftrags vorliegen.

Ein Auftrag für einen WITCOM STORAGE gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infrastrukturressourcen mit positiven Ergebnis seitens WITCOM abgeschlossen wurde. Hierzu erfolgt gegebenenfalls seitens WITCOM eine Besichtigung im WITCOM

DATACENTER.

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 fünf (5) Werktage 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 STORAGE täglich von 0 bis 24 Uhr.

5.3 Entstörzeit

Entstörzeit 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 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 Einflusses

Leistungsbeschreibung

WITCOM STORAGE

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 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.

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 Vertragszeit

WITCOM STORAGE 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 STORAGE und das genutzte Datenvolumen zahlt der Kunde an WITCOM ein Entgelt, das sich aus den Abrechnungspositionen „einmaliges Bereitstellungsentgelt“ und „monatliches Entgelt“ ergibt.

Die Höhe der Preise und weitere Einzelheiten (z.B. zum vereinbarten Speicherkontingent) sind in einem individuellen Angebot von WITCOM an den Kunden angegeben.

Die Preise für gebuchte Zusatzleistungen sind abhängig von der Art und dem vereinbarten Umfang der Leistungen. Die Einzelheiten sind in dem individuellen Angebot von WITCOM an den Kunden angegeben.