

Leistungsbeschreibung

WITCOM VIRTUAL DATACENTER

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 VIRTUAL DATACENTER“ (WITCOM VDC) an.

2. STANDARDLEISTUNGEN

Mit dem Dienst WITCOM VIRTUAL DATACENTER stellt WITCOM dem Kunden netzbasiert eine hochleistungsfähige IT-Infrastruktur zur Verfügung. Die Lösung setzt dabei auf eine flexible und hochverfügbare Infrastruktur auf Basis modernster Virtualisierungstechnik, deren Ressourcen den steigenden Anforderungen angepasst und modular erweitert werden kann, ohne den laufenden Produktionsbetrieb des Kunden zu beeinträchtigen

Basis des WITCOM VDC ist eine hochverfügbare Virtualisierungsplattform, die über die Rechenzentren der WITCOM realisiert und von WITCOM betrieben und administriert wird. Für Einzelheiten zum WITCOM DATACENTER wird auf die separate Leistungsbeschreibung verwiesen, die auf www.witcom.de einsehbar ist.

Im Rahmen des WITCOM VDC stellt WITCOM auf dieser Virtualisierungsplattform Ressourcen in Form von CPU-Leistung, RAM und Festplattenkapazität zur Verfügung. WITCOM stellt die vom Kunden bestellte Menge an Ressourcen innerhalb der Virtualisierungsplattform als WITCOM VDC bereit. Die Ressourcen werden dem Kunden fest zugewiesen. Der Kunde konfiguriert daraus die von ihm für den Betrieb seiner Applikationen benötigten virtuellen Applikationen (vApps) & virtuelle Maschinen. Für diesen Zweck steht ihm über eine gesicherte Internetanwendung der Zugriff auf eine Administrationsanwendung zur Verfügung. Der Kunde kann die Verteilung der ihm fest zugewiesenen Ressourcen auf seine virtuellen Maschinen selbständig jederzeit ändern und sie somit an seine aktuellen Anforderungen anpassen. Eine genaue Einweisung in die Bedienung der Administrationsanwendung erfolgt bei der Bereitstellung des Services durch WITCOM. Der Kunde kann nun nach der Bereitstellung seines individuellen virtuellen Rechenzentrums seine virtuellen Maschinen und virtuelle Applikationen installieren und betreiben.

WITCOM kann alle Windows-Dateisysteme innerhalb des WITCOM VDC automatisch vor Viren, Trojanern, Mal- & Spyware auf Infrastrukturebene schützen. Voraussetzung für die Nutzung dieser WITCOM-Sicherheitslösung ist die Installation einer Softwarekomponente (VMware Tools) auf den virtuellen Maschinen durch den Kunden. Dies bedeutet, dass auf den virtuellen Maschinen des Kunden keine Kundeneigene Sicherheitslösung installiert werden muss. Der Kunde kann den Schutz für jeden virtuellen Windowsbasierenden Server über eine gesicherte Internetanwendung aktivieren.

Der Aufbau und die Integration der virtuellen Maschinen untereinander erfolgt durch den Kunden selbst. Bei der Anbindung des WITCOM VDC an das bestehende Kundennetzwerk kann optional Unterstützung durch WITCOM angeboten werden. Eventuell ist hierzu eine Datenverbindung notwendig (s. Pkt. 4 Netzwerkverbindung).

2.1 Lizenzierung von Betriebssystemen

Bei der erstmaligen Bereitstellung des Services erfolgt eine vollständige, ausreichende und über die vertragliche

Nutzungsdauer gültige Lizenzierung für die Nutzung des Microsoft Betriebssystems „Windows Server“ und für Security (Antivirus, Anti-Spyware, Anti-Malware). Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit über den WITCOM Software Katalog aus unterschiedlichen Versionen des Betriebssystems zu wählen und beliebig auf seinen VMs zu installieren. Die Lizenzen gelten unabhängig von der Anzahl der User mit Zugriffsrechten auf die virtuellen Server.

Ebenfalls enthalten ist die Lizenzierung der Virtualisierungstechnologie unter den Voraussetzungen, dass zum einen der Kunde nicht mehr RAM auf seine VMs verteilt, als er Ressourcen dafür besitzt (Überbuchung), und zum Anderen pro VM mindestens 1 GB RAM konfiguriert. Erfüllt der Kunde diese Voraussetzungen nicht mehr, werden dem Kunden die hieraus entstehenden Mehrkosten zusätzlich monatlich in Rechnung gestellt.

Alternativ oder zusätzlich kann der Kunde Betriebssystemsoftware anderer Hersteller außer Microsoft installieren und betreiben, sofern er unter Beachtung der Herstellervorgaben ausreichend Lizenzen beschafft. Die Administration aller Betriebssysteme, inklusive der durch WITCOM bereitgestellten, erfolgt durch den Kunden. Support zum Betriebssystem ist in der Leistung nicht enthalten. Alle weiteren Komponenten werden durch den Kunden beschafft, installiert und administriert.

2.2 Lizenzierung weiterer Softwareprodukte

Weitere Software-Produkte der Hersteller Microsoft und VMware dürfen nur dann innerhalb der virtuellen Umgebung verwendet werden, wenn diese korrekt und vollständig lizenziert sind, und alle dafür erforderlichen Lizenzen ausschließlich über WITCOM auf einer nutzungsabhängigen Basis bezogen wurden.

Für alle darüber hinaus eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Gewährleistungs- und Lizenzbestimmungen der Hersteller, für die Beschaffung ausreichender Lizenzierungen sorgt der Kunde selbst.

2.3 Nutzung von Lizenzen und Lizenzschlüsseln

Für den korrekten Nachweis von genutzten Softwarelizenzen die durch WITCOM bereitgestellt werden, insbesondere bei benutzerbezogenen Lizenzen, ist der Kunde verantwortlich. Darüber hinaus behält sich WITCOM vor, die korrekte Lizenzierung selbst oder durch Partner überprüfen zu lassen.

Der Kunde verpflichtet sich eventuell zur Verfügung gestellte Lizenzschlüssel nur innerhalb des Virtual Datacenter zu nutzen.

Das WITCOM VDC wird in folgenden verschiedenen Produktvarianten angeboten.

2.4 WITCOM VIRTUAL DATACENTER STANDARD

Virtualisierungsplattform wird hochverfügbar in einem WITCOM DATACENTER betrieben. Innerhalb der Produktvariante STANDARD kann der Kunde Festplattenkapazität gemäß dem Produkt WITCOM STORAGE BASIC und WITCOM STORAGE STANDARD wählen:

- WITCOM STORAGE BASIC: Die vom Kunden bestellte Festplattenkapazität wird auf Nearline-SAS Stagesystemen bereitgestellt. Die Verfügbarkeit beträgt 99,0 %.
- WITCOM STORAGE STANDARD: Die vom Kunden bestellte Festplattenkapazität wird auf SAS Stagesystemen bereitgestellt. Die Verfügbarkeit beträgt 99,8 %.

Der Kunde kann bei WITCOM VDC Variante Standard

Leistungsbeschreibung

WITCOM VIRTUAL DATACENTER

Festplattenkapazität aus beiden Storagevarianten verwenden, wobei eine gleichzeitige Verwendung innerhalb einer virtuellen Maschine nicht möglich ist

2.5 WITCOM VIRTUAL DATACENTER PREMIUM

Virtualisierungsplattform wird höchstverfügbar in zwei WITCOM DATACENTER betrieben. Innerhalb der Produktvariante PREMIUM wird dem Kunden Festplattenkapazität gemäß dem Produkt WITCOM STORAGE PREMIUM bereitgestellt. Dies geschieht über beide WITCOM DATACENTER synchron & transparent mittels gespiegelter SAS Storage-Systeme. Die Verfügbarkeit beträgt 99,95 %.

2.6 Ressourcennutzung

Bei der Kalkulation des Storage ist darauf zu achten das pro zugewiesenen GB an RAM auch ein weiteres GB an Storage benötigt wird. Die virtuellen Maschine platzieren in diesem Storage Bereich einen SWAP Speicher. Umso Mehr RAM zugewiesen wird, umso mehr Storage wird hier benötigt um die Ressourcen, wie vom Kunden bestellt, zugewiesen zu bekommen.

Die Ressourcen CPU und RAM werden nach dem Prinzip der Überbuchung auf die virtuellen Maschinen verteilt.

2.7 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 des Services WITCOM VDC wird entsprechend der Produktvariante des Kunden vereinbart.

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt auf Basis der Performance- und Statusüberwachung der Serverinfrastruktur durch das System-Management von WITCOM.

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

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.

3.1 Erweiterung der Basisleistung

Eine Erweiterung der vom Kunden beauftragten Ressourcen (CPU, RAM, Festplattenkapazität) zu einem späteren Zeitpunkt, ist im Rahmen der betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten flexibel realisierbar. Nach Rücksprache mit dem Kunden unterbreitet WITCOM ein individuelles Angebot hierfür.

3.2 Sonstige Zusatzleistungen

- Integration & Migration bestehender Systeme (Die Integration in das bestehende Netzwerk des Kunden, sowie eine eventuelle Migration bestehender Systeme erfolgt durch

den Kunden oder Partner. Die Leistungsbringung kann projektspezifisch durch WITCOM erfolgen bzw. durch sie unterstützt werden.)

- Software- und Monitor-Module (Firewall, IPS, Integrity Monitoring, Logfile Inspection, Patchmanagement)
- Administrations-Support (WITCOM bietet Administrationsupport auf Stundenbasis an.)
- WITCOM BACKUP&RESTORE (Durch die Kombination mit diesem Service kann der Kunde ausgewählte Daten seiner virtuellen IT-Umgebung versioniert als Vollbackup mit von ihm festzulegenden Vorhaltezeiten sichern (BACKUP) und in solcher Weise gesicherten Daten jederzeit wiederherstellen (RESTORE). Für Einzelheiten zu diesem Produkt wird auf die Leistungsbeschreibung für WITCOM BACKUP&RESTORE verwiesen.

Die Erweiterung der fest zugewiesenen Ressourcen ist jederzeit möglich und erfolgt mittels Änderungsanforderungen (Change Request) durch den Kunden. Ein Change Request wird standardmäßig via E-Mail bei WITCOM beauftragt. Die Personen, die berechtigt sind, Änderungen bei WITCOM zu beauftragen, sind vom Kunden zu benennen. Bei jeder aus den Change Request resultierenden Bereitstellung weiterer Ressourcen wird dem Kunden ein Einmalentgelt in Rechnung gestellt werden.

3.3 Server Betreuung / Wartung

Für die eingeschränkte Betreuung der Kunden Server im WITCOM VDC des Kunden bietet WITCOM die Möglichkeit die Server zu betreuen. Dabei gibt es die folgenden Varianten.

- Basic-Service Windows - Updates werden Mo. - Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen) eingespielt. Der Kunden kann sich einen Wochentag aussuchen, an dem die Auswirkungen für Ihn am wenigsten zu spüren ist.
- Basic-Service Linux - Updates werden Mo. - Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen) eingespielt. Der Kunden kann sich einen Wochentag aussuchen, an dem die Auswirkungen für Ihn am wenigsten zu spüren ist.
- Standard-Service Windows - Updates werden Mo. - Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen) eingespielt. Der Kunden kann sich einen Wochentag aussuchen, an dem die Auswirkungen für Ihn am wenigsten zu spüren ist. Des weiteren sind 3 zusätzliche Supporteingriffe / max. gesamt 0,75 Std. pro Monat enthalten.
- Standard-Service Linux - Updates werden Mo. - Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen) eingespielt. Der Kunden kann sich einen Wochentag aussuchen, an dem die Auswirkungen für Ihn am wenigsten zu spüren ist. Des weiteren sind 3 zusätzliche Supporteingriffe / max. gesamt 0,75 Std. pro Monat enthalten.

Die Server Betreuung/Wartung richtet sich bei Abschluss an die Laufzeit des Vertrages den der Kunden mit WITCOM über den Service WITCOM VDC abschließt. Diese zusätzliche Leistung ist direkt an den Vertrag gekoppelt und kann nicht außerhalb des WITCOM VDC Vertrages gekündigt werden. Sollte die Server Betreuung/Wartung im nachhinein an einen bestehenden Vertrag über WITCOM VDC abgeschlossen werden so entsteht ein komplett neuer Vertrag über WITCOM VDC mit einer neuen Vertragslaufzeit jedoch mindestens über 12 Monate.

Leistungsbeschreibung

WiTCOM VIRTUAL DATACENTER

4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung des WiTCOM VDC 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.

4.1 Voraussetzung

Für die Nutzung des Services ist eine Netzwerkanbindung vom Kunden an das WiTCOM DATACENTER zwingend erforderlich. Die Netzwerkanbindung ist nicht Bestandteil des Dienstes WiTCOM VDC und muss daher von WiTCOM dem Kunden als separate Dienstleistung zur Verfügung gestellt werden.

WiTCOM unterstützt nachfolgende technische Möglichkeiten einer Anbindung des Kundennetzwerks an das WiTCOM DATACENTER. Je nach Anwendungsfall ergeben sich unterschiedliche Anforderungen an die Bandbreite, Antwortzeiten und Verfügbarkeit der Anbindung.

- Zugriff über gehärteten Internetzugang inkl. WiTCOM MANAGED FIREWALL
- Über einen bestehenden Internet-Anschluss des Kunden mittels WiTCOM Ethernet-Link
- WiTCOM MPLS VPN

4.2 Realisierung

Zur Realisierung des WiTCOM VDC muss ein technisch geklärtter Auftrag vorliegen.

Ein Auftrag für einen WiTCOM VDC gilt als technisch geklärt, wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infratraktressourcen mit positivem 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 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.

WiTCOM stellt die Ressourcen für den Dienst WiTCOM VDC in mindestens den Mengen bereit, wie mit dem Kunden vereinbart (siehe RESSOURCENNUTZUNG). Der Service WiTCOM VDC gilt als bereitgestellt, wenn dem Kunden durch WiTCOM die Freischaltung des Zugangs und seine Zugangsdaten zur Administrationsoberfläche mitgeteilt wurden. Die für die Nutzung des Dienstes notwendige Netzwerkanbindung muss durch den Kunden separat beauftragt werden, und wird daher auch unabhängig vom WiTCOM VDC bereitgestellt.

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, dass 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 ETHERNET 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 vier (4) Stunden im WiTCOM eigenen Netz und acht (8) 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.
- Zeiteile, die aus einer fehlenden oder unzureichenden Mitwirkung des Kunden bei der Störungsbeseitigung resultieren. Insbesondere gilt dieses für vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des WiTCOM-Service-Technikers 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.

Leistungsbeschreibung

WITCOM VIRTUAL DATACENTER

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.

Wartungen, sowie Änderungen an Soft- oder Hardware der Virtualisierungs-Plattform führen normalerweise nicht zu Beeinträchtigungen der Services und werden dem Kunden nicht mitgeteilt.

WITCOM kann Änderungen an der Software und/oder Hardware Systemen außerhalb der Wartungsfenster durchführen, wenn diese nicht zur Beeinträchtigung der vereinbarten Verfügbarkeit führen.

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.

5.10 Systemmanagement

Wesentliche Bestandteile des System Managements der Virtualisierungsplattform sind das Monitoring, die Administration und das Patch-Management.

5.11 Unterteilung von Störfällen

Ein „kritischer“ Störfall der zentralen Virtualisierungs-Plattform liegt vor, wenn ein planmäßiger Betrieb der Anlage nicht möglich ist (Unterbrechung des Services), wobei die Ursache der Störung ihren Ursprung in der Virtualisierungs-Plattform haben muss (z.B. technischer Defekt).

„Nicht-kritische“ Störfälle im Sinne dieser Leistungsbeschreibung sind Funktionsstörungen, die keinen betriebsverhindernden Einfluss auf die Serviceplattform haben. Die zeitweilige

Nichtverfügbarkeit der Administrationsapplikation ist kein kritischer Störfall.

Für „nicht-kritische“ Störfälle, soweit sie im Verantwortungsbereich von WITCOM liegen, sichert WITCOM eine schnellstmögliche Fehlerbeseitigung zu, allerdings ohne definiertes Zeitfenster.

WITCOM ist nicht verantwortlich für Entstörungen der Netzwerkanbindung des Kunden, des Kunden-LAN und Fehler in der Kundensoftware, es sei denn, dass diese Komponenten von WITCOM zur Verfügung gestellt und betreut werden.

6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

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

WITCOM behält sich vor, die Bestimmungen über Lizenzierungsverfahren neu zu regeln. Eine solche Neuregelung kann notwendig werden, falls z.B. Softwarehersteller ihre Lizenzierungsrichtlinien für Virtualisierungsplattformen ändern und eine Lizenzierung zentral nur über den Host der Virtualisierungsplattform realisieren.

6.1 Vertragslaufzeit

WITCOM vereinbart mit dem Kunden eine Erstkonfiguration und eine dazugehörige Mindestvertragslaufzeit für diesen Dienst, die im Angebot angegeben ist.

WITCOM VDC 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

Abweichend davon ändert sich die Kündigungsfrist auf 3 Monate zum Monatsende jedoch nicht vor Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit, wenn unter Punkt 3.3 eine Variante der zusätzlichen Leistung Server Betreuung / Wartung gewählt und vertraglich mit dem Kunden vereinbart wurde.

Die Erstkonfiguration kann innerhalb der Mindestvertragslaufzeit beliebig erweitert werden. Eine Verringerung der Erstkonfiguration ist nicht möglich.

6.2 Zahlungsbedingungen

Das Preismodell beinhaltet die monatliche Abrechnung pro Kundensystem, die Berechnung von einmaligen Leistungen, sowie die dem Kunden zugewiesenen Ressourcen. Die Höhe der Preise und die darin enthaltenen Leistungen sind in dem individuellen Angebot von WITCOM an den Kunden angegeben.

Die monatlichen Servicepreise werden kalendermonatlich am Anfang des Kalendermonats abgerechnet, in dem die Leistung erbracht wird. Die einmaligen Leistungen werden mit der nächsten Monatsrechnung abgerechnet.

6.3 Datenlöschung und Ausserbetriebnahme

Bei Beendigung des Vertrages wird nach 14 Tagen automatisch das WITCOM VDC mit allen darin gespeicherten Daten gelöscht. Eventuell vorhandene Backup Daten werden ebenfalls gelöscht.

Nach erfolgreichem Löschvorgang kann der Kunde eine

Leistungsbeschreibung

WiTCOM VIRTUAL DATACENTER

Löschbestätigung per E-Mail erhalten.

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 des WiTCOM VDC entstehen - 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 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.