

Leistungsbeschreibung

WITCOM DATACENTER INTERNET

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 DATACENTER INTERNET“ an.

2. STANDARDLEISTUNGEN

Der WITCOM DATACENTER INTERNET ist eine Anbindevariante des WITCOM DATACENTER Dienstes des Kunden an das Internet. Die Anbindung erfolgt über einen dedizierten Internetanschluss mit einer bereitgestellten Bandbreite von bis zu 10.000 Mbit/s. Die tatsächlich nutzbare Bandbreite wird über eine gemeinsam genutzte Internet-Infrastruktur des WITCOM DATACENTER bereitgestellt.

Ein Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Zugangssystems besteht nicht. WITCOM steht dafür ein, dass die bereitgestellte Zugangstechnologie dieselbe Leistung erbringt, wie durch den Kunden beauftragt.

2.1 Bandbreite

WITCOM überlässt dem Kunden den WITCOM DATACENTER INTERNET mit einer vertraglich vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeit. Die Verfügbarkeit der vereinbarten Bandbreite wird bei WITCOM DATACENTER INTERNET im WITCOM Netz garantiert. Die kundenseitig nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind abhängig von der Auslastung im Internet und der Geschwindigkeit der anbietenden Server im Internet.

Eine Übersicht über die Bandbreitenkorridore entnehmen Sie dem zur Bandbreite mitgelieferten Produktinformationsblatt (PIB) sowie der Anlage 1: Bandbreitenkorridor.

2.2 Backbone Parameter

Im WITCOM eigenen Netz können folgende Mittelwerte erreicht werden.

ONE WAY - BACKBONE PARAMETER	TYPISCHE WERTE
Paketverlust	0,05 %
Jitter	4 ms
Latenz	1 ms

2.3 Netzabschlussgerät

Der Kundenstandort im WITCOM DATACENTER wird über einen Switch mit dem zentralen Router des Rechenzentrums verbunden. Dem Kunden wird lediglich ein Port auf einem Patchpanel bereitgestellt. Im Rack des Kunden wird kein dedizierter Router installiert.

2.5 IP-Adressen

Der Kunde erhält im Rahmen dieser Dienstleistung unter Berücksichtigung der geltenden RIPE Vergabe-Richtlinien einen offiziell registrierten und fest zugewiesenen IP-Adressraum. Dieser besteht aus IPv4- und/oder IPv6-Adressen, mit Provider Aggregated (PA) IP-Adressen, für die Dauer der Vertragslaufzeit. Eine gemeinsame Nutzung von IPv4 und IPv6 Adressen erfolgt über das Dual-Stack-Verfahren.

2.6 IPv4 Adressen

WITCOM DATACENTER INTERNET beinhaltet eine (1) nutzbare

öffentliche IP-Adresse für den Kunden.

WITCOM behält sich vor, dem Kunden WITCOM-bezogene PA-Adressen (Provider-Aggregate) zuzuordnen. Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, von WITCOM zugewiesenen PA-Adressen innerhalb von vier (4) Wochen nicht mehr zu nutzen und deren erneute Verwendung durch WITCOM zu ermöglichen.

2.7 E-Mail Support

Für allgemeine Fragen im Zusammenhang mit dem beauftragten Service oder für sonstige Standard-Unterstützung, steht dem Kunden der WITCOM Support während der Öffnungszeiten zwischen Montag und Freitag von 8 bis 17 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen) per E-Mail (technik@witcom.de) zur Verfügung.

3. BUCHBARE ZUSATZLEISTUNGEN

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

3.1 Weitere IP-Adressen

Zusätzliche PA IPv4-Adressen sind auf Anfrage, unter Berücksichtigung der aktuell geltenden RIPE-Richtlinien (siehe <http://www.ripe.net>), als gesonderte, entgeltspflichtige Dienstleistung möglich. Ein Anspruch des Kunden auf die Erweiterung seines IPv4-Adressraums besteht jedoch nicht.

Es ist eine Erweiterung des IPv4-Adressraums auf weitere feste IP-Adressen möglich. Der Preis für die zusätzlichen IPv4-Adressen richtet sich nach dem individuellen Angebot an den Kunden.

Die Zuteilung zusätzlicher IPv6-Adressen ist nicht vorgesehen.

4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung des WITCOM DATACENTER INTERNET 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 per E-Mail mitgeteilt. WITCOM übergibt den Anschluss an der Ethernet-Schnittstelle des Netzabschlussgerätes.

4.1 Voraussetzung

Der Service WITCOM DATACENTER INTERNET ist nicht Bestandteil des Standard-Leistungsumfangs des Services „WITCOM SERVERHOUSING“ und bedarf einer gesonderten Beauftragung. Voraussetzung für die Bereitstellung des Services „WITCOM DATACENTER INTERNET“ ist eine bestehende Beauftragung des Services WITCOM SERVERHOUSING im WITCOM DATACENTER, der die technische Grundlage für die Bereitstellung der Internetanbindung bildet.

4.2 Realisierung

Zur Realisierung von WITCOM DATACENTER INTERNET muss ein technisch geklärter Auftrag vorliegen.

Ein Auftrag für einen WITCOM DATACENTER INTERNET gilt als technisch geklärt, wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infrastrukturressourcen mit positivem Ergebnis seitens WITCOM abgeschlossen wurde.

Leistungsbeschreibung

WITCOM DATACENTER INTERNET

4.3 Standardinstallation

Nach abgeschlossener Installation meldet WITCOM dem Kunden schriftlich (per E-Mail) 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.

5. SERVICELEISTUNGEN

WITCOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt WITCOM insbesondere folgende Leistungen:

5.1 Verfügbarkeit

Innerhalb der Betriebszeiten gewährleistet WITCOM die Verfügbarkeit von WITCOM DATACENTER INTERNET von mindestens 99,90 % bezogen auf ein Jahr. 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.

Angekündigte Betriebsunterbrechungen (z. B. für Software Installationen, Konfigurationsänderungen, Datenrücksicherung) sowie vom Kunden verschuldete Ausfälle während der Betriebszeiten zählen nicht als Ausfallzeit.

5.2 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.

5.3 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht bei WITCOM DATACENTER INTERNET täglich von 0 bis 24 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen).

5.4 Entstörzeit

Entstörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung, jedoch nicht vor Beginn der Servicebereitschaft, bis zu dem Zeitpunkt, an dem 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. 5.7 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 Einflussbereiches 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).
- Ereignisse/Ursachen, die WITCOM nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form eines mechanischen oder andersartigen Beschädigung oder Zerstörung der aktiven Komponenten und/ oder passiven Kabeltrassen).
- Störungen/ Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von WITCOM und ihrer Zulieferer (z.B. Inhouseverkabelung, Stromversorgungsanlagen und Kundenausrüstungen).

5.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt maximal 30 Minuten ab Eingang der Störungsmeldung.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

5.6 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.

5.7 Rückmeldung

WITCOM informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörungszeit nach Punkt 5.4 als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

5.8 Wartung

WITCOM behält sich vor geplante Wartungsmaßnahmen, die größere Beeinträchtigungen zur Folge haben, grundsätzlich am zweiten

(2) Dienstag eines Monats zwischen 22 bis 6 Uhr durchzuführen. Auf Wunsch kann der Kunde in begründeten Einzelfällen um eine Aufschiebung oder Terminänderung für Wartungsarbeiten bitten/ erfragen. Die Zeiten für Wartungsmaßnahmen werden bei der Ermittlung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

5.9 Terminvereinbarung (Entfällt)

5.10 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.

Leistungsbeschreibung WiTCOM DATACENTER INTERNET

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 DATACENTER INTERNET wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von einem (1) Monat überlassen und wird individuell mit dem Kunden vereinbart. Der Vertrag ist erstmals mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende der genannten Mindestvertragslaufzeit kündbar, ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag im Anschluss auf unbestimmte Zeit und ist mit einer Frist von einem Monat kündbar. Jede Kündigung kann frühestens zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit erfolgen, soweit keine anderweitige Regelung getroffen wurde.

6.2 Zahlungsbedingungen

Für die Überlassung von DATACENTER INTERNET 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 im Voraus zur Zahlung fällig.

Für einen Umzug (auch innerhalb eines Gebäudes) berechnet WiTCOM dem Kunden als Änderungspauschale ein Bereitstellungsentgelt. WiTCOM behält sich vor, bei nicht gedeckten Kosten eine Entschädigung zu verlangen, wenn die Leistung aufgrund eines Umzugs an einen neuen Standort dort nicht erbracht werden kann (z. B. weil der Standort nicht an das Netz der WiTCOM angeschlossen ist). Weitere Bedingungen im Falle eines Umzugs sind den WiTCOM-AGB zu entnehmen.

7. HAFTUNG (ENTFÄLLT)

8. SONSTIGE ZUSATZLEISTUNG (ENTFÄLLT)

Produktbezeichnung	Geschwindigkeit (Mbit/s)	Download min (Mbit/s)	Download normal (Mbit/s)	Download max (Mbit/s)	Upload min (Mbit/s)	Upload normal (Mbit/s)	Upload max (Mbit/s)
WITCOM DATACENTER INTERNET	10	10	10	10	10	10	10
WITCOM DATACENTER INTERNET	50	50	50	50	50	50	50
WITCOM DATACENTER INTERNET	100	100	100	100	100	100	100
WITCOM DATACENTER INTERNET	300	300	300	300	300	300	300
WITCOM DATACENTER INTERNET	500	500	500	500	500	500	500
WITCOM DATACENTER INTERNET	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000