

Leistungsbeschreibung

WiTCOM SERVERHOUSING (DATACENTER 1)

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 SERVERHOUSING“ an.

2. STANDARDLEISTUNGEN

WiTCOM SERVERHOUSING ermöglicht den Betrieb eines Informationsdienstes im Internet unter Verwendung eines vom Kunden bereitgestellten Serversystems inklusive der benötigten Hard- und Software (im folgenden Kundensystem).

2.1 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.

Die Stromversorgung der Netzwerkschränke erfolgt über eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) im Rahmen der A-Versorgung. Weitere Details zu den jeweiligen Ausprägungen der Versorgung sind der Tabelle am Ende dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Dort ist ebenfalls die maximale Leistungsaufnahme der jeweiligen Variante dargestellt.

Die Stromversorgung der kundeneigenen Systeme erfolgt über zertifizierten Naturstrom aus Anlagen regenerativer Stromerzeugung. (Zertifiziert nach den Kriterien „CMS Standard Erzeugung EE“ durch TÜV SÜD.)

Das Rechenzentrum wird aus dem öffentlichen Stromversorgungsnetz über redundante Netztransformatoren versorgt. Die Einspeisung erfolgt über zwei voneinander unabhängigen Umspannwerken.

Für den Fall eines Ausfalls der öffentlichen Stromversorgung steht eine Netzersatzanlage zur Verfügung, welche den Betrieb der Infrastruktur für einen definierten Zeitraum aufrechterhalten kann.

Zusätzlich verfügt das Rechenzentrum über mehrere unterbrechungsfreie Stromversorgungsanlagen mit eigenständigen Batterieeinrichtungen. Die Anlagen sind redundant ausgelegt und ermöglichen eine getrennte Stromversorgung der technischen Einrichtungen.

Darüber hinaus stehen auf dem Gelände zusätzliche Maßnahmen zur Sicherstellung der Energieversorgung zur Verfügung. Hierzu zählen mobile Netzersatzanlagen für den Notfallbetrieb, zusätzliche Treibstoffreserven sowie eine betriebseigene Tankstelle mit eigener Ersatzstromversorgung zur Aufrechterhaltung der kritischen Infrastruktur.

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 entsprechenden Racks werden von WiTCOM zur Verfügung gestellt. Die Schränke haben eine Abmessung von (B x T x H) 600 x 1.200 x 2.200 mm.

2.3 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.

2.4 Produktvarianten

WiTCOM SERVERHOUSING 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 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 Standard-Schließung.
- 1 Rack: Dem Kunden steht ein eigenes Rack mit 47 Höheneinheiten und Standard-Schließung zur Verfügung
- Rack Cage: WiTCOM stellt dem Kunden eine eingezäunte Rackgruppierung mit einer Grundfläche von mindestens 12 m² zur Unterbringung von mindestens 4 Netzwerkschränken mit einer Schrankhöhe von bis zu 2,30 m 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 Stromerweiterung

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

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 Dedizierter Internet-Zugang

Die Anbindung erfolgt über die Netzwerk-Telekommunikationsinfrastruktur des Rechenzentrums und wird an einem definierten Übergabepunkt innerhalb des Kundenracks bereitgestellt. Die vereinbarte Bandbreite steht dem Kunden exklusiv zur Verfügung und gewährleistet eine leistungsfähige, zuverlässige und planbare Internetanbindung.

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der

Leistungsbeschreibung

WiTCOM SERVERHOUSING (DATACENTER 1)

Leistungsbeschreibung WiTCOM DATACENTER INTERNET.

3.4 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.

3.5 Erweiterung der Leistungsaufnahme

Zusätzliche Stromanschlüsse sind im Rahmen der technischen Möglichkeiten und der maximalen Leistungsaufnahme als zusätzliche Leistung bestellbar. Der Kunde hat zudem die Möglichkeit, auf Anfrage die Leistungsaufnahme seines Racks zu erhöhen. Die Erweiterung der Leistungsaufnahme kann dabei in Schritten von jeweils 1 kW erfolgen, sofern die technischen Voraussetzungen am Standort gegeben sind.

3.6 Individuelle Betreuung

Beratung und Unterstützung bei Realisierung individueller Anwendungen im Rahmen von Kundenprojekten.

3.7 Redundante Stromversorgung

Optional ist für alle unter Punkt 2.4 genannten Varianten eine Stromversorgung über 2 USV-Anlagen in n+1 redundanter Anordnung (A/B-Versorgung) als zusätzliche Leistung bestellbar.

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 per E-Mail mitgeteilt. WiTCOM übergibt den Anschluss an der Ethernet-Schnittstelle des Netzabschlussgerätes.

4.1 Voraussetzung

Voraussetzung ist der Einsatz von Komponenten gemäß VDE-Richtlinien sowie von zugelassenem Equipment.

Der Kunde benennt gegenüber WiTCOM eine verantwortliche Person, die über eine Zugangsberechtigung zu den entsprechenden Einrichtungen verfügt. Sollten weitere Personen eine Zugangsberechtigung erhalten, sind diese durch den Kunden vorab gegenüber WiTCOM zu benennen. Die Erteilung zusätzlicher Zugangsberechtigungen erfolgt ausschließlich nach entsprechender Mitteilung durch den Kunden.

4.2 Realisierung

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

Ein Auftrag für WiTCOM SERVERHOUSING gilt als technisch geklärt, wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infrastrukturressourcen mit positivem 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 5 Arbeitstage 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. 5.9 einen Termin, der innerhalb der Servicebereitschaftszeiten gem. Pkt. 5.3 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 Verfügbarkeit

Innerhalb der Betriebszeiten gewährleistet WiTCOM die Verfügbarkeit von WiTCOM SERVERHOUSING 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.

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 5.4 gemessenen Entstörzeiten berücksichtigt werden.

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

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

Leistungsbeschreibung

WiTCOM SERVERHOUSING (DATACENTER 1)

Die Servicebereitschaft besteht bei WiTCOM SERVERHOUSING täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr.

5.4 Entstörzeit

Entstörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zu dem Zeitpunkt, an dem WiTCOM den 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. 5.7 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.

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.
- 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-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 (vgl. §11 AGB).
- Ereignisse/Ursachen, die WiTCOM nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen).
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort.
- Störungen/Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von WiTCOM und ihrer Zulieferer (z. B. 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 wird den Kunden von erforderlichen geplanten Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, mindestens 10 Arbeitstage (ausgenommen Feiertage in Hessen) im Voraus informieren. Auf Wunsch kann der Kunde in begründeten Einzelfällen um eine Aufschiebung oder Terminänderung für Wartungsarbeiten bitten/erfragen. Die Arbeiten finden zu Zeiten statt, in denen in der Regel eine geringe Nutzung der Services erfolgt. Die Zeiten für Wartungsmaßnahmen werden bei der Ermittlung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

5.9 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.

5.10 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.

Dieser Fall wird entsprechend dem Aufwand nach internen Stundensätzen 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. Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht von einer Partei innerhalb der letzten 3 Monate vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder der automatisch verlängerten Laufzeit schriftlich gekündigt wurde, falls keine anderweitigen Regelungen getroffen werden.

Weitere Details, wie z. B. Kündigungsfristen, entnehmen Sie bitte der WiTCOM AGB §18.

6.2 Zahlungsbedingungen

Für die Überlassung von WiTCOM SERVERHOUSING

Leistungsbeschreibung

WiTCOM SERVERHOUSING (DATACENTER 1)

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

Für die Variante „Rack Cage“ gilt, dass das einmalige Bereitstellungsentgelt und das monatliche Entgelt auf Projektbasis individuell mit dem Kunden vereinbart werden.

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 Stromverbrauchs beruht auf vorliegenden Messwerten bei einer gleichartigen Produktvariante.

Bei der jährlichen Abrechnung des tatsächlich festgestellten Stromverbrauchs 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 WiTCOM dem Kunden überdies eine Anpassung der monatlichen Abschlagszahlung vorschlagen.

Aufgrund von unvorhersehbaren Entwicklungen im Energiesektor behält sich WiTCOM unterjährige Erhöhungen sowie auch Reduktionen des Strompreises vor. Jegliche Anpassungen gibt WiTCOM frühzeitig seinen Kunden bekannt.

7. HAFTUNG

Der Kunde haftet für alle Schäden, die an den ihm überlassenen Flächen, Schränken sowie an den ihm zugänglichen Bereichen der WiTCOM entstehen und die durch ihn selbst, seine Mitarbeiter, Beauftragten oder sonstige von ihm autorisierte Personen verursacht werden. Der Kunde verpflichtet sich, die überlassenen Einrichtungen und Flächen sorgfältig zu behandeln. Für entstandene Schäden sowie die daraus resultierenden Kosten haftet der Kunde.

8. SONSTIGE ZUSATZLEISTUNGEN

Sonstige Leistungen erfolgen gemäß individueller Vereinbarung zwischen Auftraggeber und WiTCOM.

8.1 Managed Firewall

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

Leistungsbeschreibung WiTCOM SERVERHOUSING (DATACENTER 1)

ANHANG 1: PRODUKTVARIANTEN

Produktvariante	Stromversorgung	Anzahl enthaltener Steckdosen/ -leisten	Maximale Leistungsaufnahme gesamt
1/4 Rack	Standard: 1 Wechselstromanschluss 1 x 16 A über USV-Anlage	1 x 12-fach Kaltgeräte- Steckdosenleisten	1.000 Watt
	Optional: Stromversorgung über 2 USV-Anlagen in n+1 redundater Anordnung (A/B-Versorgung)		
1/2 Rack	Standard: 1 Drehstromanschluss 3 x 16 A über USV-Anlage	2 x 6-fach Kaltgeräte- Steckdosenleisten	1.500 Watt
	Optional: Stromversorgung über 2 USV-Anlagen in n+1 redundater Anordnung (A/B-Versorgung)	& 1 x 4-fach Schuko- Steckdosenleiste	
Komplettes Rack	Standard: 1 Drehstromanschluss 3 x 16 A über USV-Anlage	2 x 6-fach Kaltgeräte- Steckdosenleisten	2.500 Watt
	Optional: Stromversorgung über 2 USV-Anlagen in n+1 redundater Anordnung (A/B-Versorgung)	& 1 x 4-fach Schuko- Steckdosenleiste	