

Server-Housing

Leistungsbeschreibung

Stand: Mai 2019

T-Mobile Austria GmbH
Rennweg 97-99
1030 Wien

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Standort- und Leistungsbeschreibung	3
2.1	Serverhousing Standorte:	3
2.1.1	Housing Standort – Erlachgasse 116, 1100 Wien	3
2.1.2	Housing Standort - Lazarettgürtel 81, 8020 Graz.....	4
2.1.3	Housing Standort – Louis-Häfliger-Gasse 10, 1210 Wien (InterXion).....	5
2.2	Produkte und Definitionen	6
2.2.1	Grundprodukte	6
2.2.2	Optionale Zusatzprodukte	7
2.2.3	Remote Hands & Eyes.....	8
3	Mindestvertragsbindung.....	9
4	Konfiguration/Installation.....	10
5	Serviceübergabe	10
6	Netzabschlusspunkt	10
7	Service Level Agreement	10
7.1	Verfügbarkeit	12
7.2	Höhere Gewalt	12
7.3	Wartungsarbeiten	12
8	Servicemanagement	13
9	Glossar.....	14

1 Einleitung

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit dem Service „Server-Housing“ auf Grundlage ihrer **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business-Produkte** (im Folgenden kurz: „AGB“) und den besonderen Geschäftsbedingungen für Server Housing Dienstleistungen (im Folgenden kurz: „AGB“) – welche Sie unter <http://magentab.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser **Leistungsbeschreibung „LB Server-Housing“**.

Server-Housing, bietet dem Kunden eine betreute, ausfallsichere Infrastruktur zur Unterbringung seiner Hardware und bildet somit die Grundlage für den professionellen Betrieb von Services. Zahlreiche Dienstleistungen und Zusatzprodukte ermöglichen dem Kunden, seine Services zu erweitern und betreuen zu lassen.

TMA betreibt folgende Server Housing Standorte:

- Wien:
Erlachgasse 116, 1100 Wien und Louis-Häfliger-Gasse 10, 1210 Wien (InterXion)
- Graz:
Lazarettgürtel 81, 8020 Graz

Auf Anfrage und bei Vorhandensein der entsprechenden Ressourcen stehen auch folgende Server Housing Standorte zur Verfügung:

- Linz:
Freistädter Straße 204, 4040 Linz
- Salzburg:
Karolingerstraße 36A, 5020 Salzburg
- Innsbruck:
Eduard Bodem Gasse 2, 6020 Innsbruck

2 Standort- und Leistungsbeschreibung

2.1 Serverhousing Standorte:

2.1.1 Housing Standort – Erlachgasse 116, 1100 Wien

- Eigene Trafostation im Haus
- TN-S-System (siehe Glossar)
- Ausfallsichere Stromversorgung durch USV-Anlage und 2 Backup-Notstromgeneratoren
 - Pro Grundprodukt ein Plugset (siehe Glossar). Dieses besteht aus Netz- und USV-Versorgung mit je 8 Steckdosen und Stromzähler.
 - Schiene A ist USV- und Generatorunterstützt
 - Schiene B ist Normalnetz und Generatorunterstützt

- USV-Anlage
- Notstromgenerator
- Fluchtwegbeleuchtung
- Brandfrüherkennungssystem Vesda (siehe Glossar)
- Brandmeldeanlage mit Vollschutz (Der Vollschutz impliziert Brandmelder in allen Räumen und den brandbelasteten Zwischendecken und Doppelbodenbereichen).
- Brandlöschanlage (Löschgas FM-200 – nicht korrosiv, nicht elektrisch leitend, für den Menschen ungefährlich, keine ozonschädigende Wirkung)
- Brandschutzwände und Türen (F90)
- 24/7 Zugang zum TMA Housing mittels personalisierter Zutrittskontrolle via Zutrittskarte und Rackschlüssel (2 Sicherheitsschleusen mit Zutrittsterminal)
- Nur autorisiertes Personal und Kunden haben Zutritt zum Rechenzentrum
- Videoüberwachungsanlage
- Redundante Klimaanlage – gewährleistet Ausfallsicherheit und eine konstante Temperatur
- Leckwarnsystem im Doppelboden
- Parkmöglichkeit nach rechtzeitiger Voranmeldung und Verfügbarkeit
- Direkte redundante Anbindung an den TMA Backbone
- Carrier-redundante Anbindung auf Anfrage möglich
- Der Housing Standort ist ein Point of Presence (PoP) des internationalen Liberty Global Backbones (AORTA)

2.1.2 Housing Standort - Lazarettgürtel 81, 8020 Graz

- TN-S-System (siehe Glossar)
- Ausfallsichere Stromversorgung durch USV-Anlage und Backup-Notstromgenerator
 - Pro Grundprodukt ein Plugset (siehe Glossar). Dieses besteht aus Netz- und USV-Versorgung mit je 8 Steckdosen und Stromzähler.
 - Schiene A ist USV- und Generatorunterstützt
 - Schiene B ist Normalnetz und Generatorunterstützt
 - USV-Anlage
 - Notstromgenerator
- Fluchtwegbeleuchtung
- Brandfrüherkennungssystem Vesda (siehe Glossar)
- Brandmeldeanlage mit Vollschutz (Der Vollschutz impliziert Brandmelder in allen Räumen und den brandbelasteten Zwischendecken und Doppelbodenbereichen).
- Brandlöschanlage (Löschgas FM-200 – nicht korrosiv, nicht elektrisch leitend, für den Menschen ungefährlich, keine ozonschädigende Wirkung)
- Brandschutzwände und Türen (F90)
- 24/7 Zugang zum TMA Housing mittels personalisierter Zutrittskontrolle via Zutrittskarte und Rackschlüssel
- Nur autorisiertes Personal und Kunden haben Zutritt zum Rechenzentrum
- Videoüberwachungsanlage

- Redundante Klimaanlage – gewährleistet Ausfallsicherheit und eine konstante Temperatur
- Leckwarnsystem im Doppelboden
- Ausreichend Kundenparkplätze vorhanden
- Direkte redundante Anbindung an den TMA Backbone
- Carrier-redundante Anbindung auf Anfrage möglich

2.1.3 Housing Standort – Louis-Häfliger-Gasse 10, 1210 Wien (InterXion)

- Ausfallsichere Stromversorgung durch USV-Anlage und Backup-Notstromgeneratoren
 - Pro Grundprodukt ein Plugset (siehe Glossar). Dieses besteht aus Netz- und USV-Versorgung mit je 8 Steckdosen und Stromzähler.
 - Schiene A ist USV- und Generatorunterstützt
 - Schiene B ist USV- und Generatorunterstützt
 - USV-Anlage
 - Notstromgenerator (2N)
 - „Clean-Earth“ und Überspannungsschutz
- Fluchtwegbeleuchtung
- Brandfrüherkennungssystem Vesda (siehe Glossar)
- Brandlöschanlage mit Löschgas
- Brandschutzwände und Türen (F90)
- 24/7 Zugang zum TMA Housing mittels personalisierter Zutrittskontrolle via Zutrittskarte und Rackschlüssel
- kontaktlose Zutrittskarte, biometrisches Zugangssystem ist vorhanden
- Nur autorisiertes Personal und Kunden haben Zutritt zum Rechenzentrum
- Personenvereinzelungsanlage
- Videoüberwachungsanlage
- Einbruchmeldeanlage
- 24/7 Portier vorhanden
- Redundante Klimaanlage – gewährleistet Ausfallsicherheit und eine konstante Temperatur
- Ausreichend Kundenparkplätze vorhanden
- Direkte redundante Anbindung an den TMA Backbone
- Housing Standort ist auch Standort des Vienna Internet Exchange 2 (VIX2) wodurch Peerings mit allen am VIX2 vertretenen Carriern auf Anfrage möglich sind.
- Der Housing Standort ist ein Point of Presence (PoP) des internationalen Liberty Global Backbones (AORTA)
- Housing Standort InterXion ist nach ISO27001 & BS25999 zertifiziert

2.2 Produkte und Definitionen

Definition	Beschreibung
Viertel Rack	10 Höheneinheiten 90cm x 60cm (TxB)
Halbes Rack	21 Höheneinheiten 90cm x 60cm (TcB)
Ganzes Rack	42 Höheneinheiten 90cm x 60cm (TxB)
Zutritt für Dritte	Dritte müssen durch den Kunden 2 Werktage vor einem geplanten Einsatz unter der Telefonnummer 059-999-4600 angemeldet werden.
Geschäfts- bzw. Servicezeiten	Mo-Fr (werktags ausgenommen 24.12. und 31.12.) in der Zeit von 8.00-16:30 Uhr MEZ
kWh	Kilo Watt Stunden
A	Ampere
HE	Höheneinheiten

2.2.1 Grundprodukte

Bei allen Grundprodukten enthalten:

- Ein Uplink: Fast Ethernet 100Mbit/s (100BaseT)
- Freie IP-Adressen: Standard /29 Subnet aus dem TMA zugeordneten Bereich. Bei Bedarf sind – mit RIPE Freigabe – auch mehr IP-Adressen möglich (die Abgabe eines vollständig ausgefüllten RIPE Formular ist für den Kunden verpflichtend).
- Je eine Zutrittskarte (für den Standort Interxion ist diese kostenpflichtig) und ein Rackschlüssel
 - Schlüssel und Zutrittskarte verbleiben im Eigentum von TMA. Bei Verlust oder Beschädigung hat umgehend eine Meldung an TMA zu erfolgen
- Einmalig 1 Stunde Installationssupport – Kundenbetreuung dies beinhaltet:
 - Einweisung in die örtlichen Gegebenheiten
 - Aufklärung über operative Details
 - Netzwerkeinrichtung – Netzwirkabel, Anschluss

Nicht enthalten:

- Einbau des Kundenequipments
- Konfiguration des Kundenequipments
- Wartung des Kundenequipment

Housing small

- Ein abschließbares ¼ Rack (10HE)
- Zwei Fehlerstromschutzschalter / Leitungsschutzschalter (FI/LS) 6A pro Plugset
- 700 Watt max. Leistungsaufnahme (Momentaufnahme)
- 511 kWh Strom im Monat inkludiert*

- 750 GB Datenvolumen „fair use“ im Monat inkludiert**

Housing medium

- Ein absperrbares ½ Rack (21HE)
- Zwei Fehlerstromschutzschalter / Leitungsschutzschalter (FI/LS) 10A pro Plugset
- 1400 Watt max. Leistungsaufnahme (Momentaufnahme)
- 1021 kWh Strom im Monat inkludiert*
- 1500 GB Datenvolumen „fair use“ im Monat inkludiert**

Housing large

- Ein absperrbares ganzes Rack
- Zwei Fehlerstromschutzschalter / Leitungsschutzschalter (FI/LS) 16A pro Plugset
- 2800 Watt max. Leistungsaufnahme (Momentaufnahme)
- 2043 kWh Strom im Monat inkludiert*
- 3000 GB Datenvolumen „fair use“ im Monat inkludiert**

Wird das inkludierte kWh Limit überschritten, wird dem Kunden pro kWh, die über der inkludierten kWh Grenze liegt, der entsprechende Satz gemäß Punkt 2.2 der Entgeltbestimmungen „Server Housing“ in Rechnung gestellt. Sind die im jeweiligen Grundprodukt enthaltenen monatlichen - kWh Limits zu 90% verbraucht, erhält der Kunde eine Verständigung per E-Mail. Eine weitere Verständigung per E-Mail erhält der Kunde bei Erreichen von 100% des kWh Limits. Die Benachrichtigung per E-Mail ist nicht Bestandteil der vertraglich zugesicherten Leistung. Kunden haben die Möglichkeit den aktuellen Status ihres Stromverbrauches jederzeit an ihrem Stromzähler am Server-Housing Standort abzulesen sowie über ihren Kundenbereich auf der TMA Webseite abzurufen. Ein Übertrag von nicht verbrauchten Leistungen in den Folgemonat ist nicht möglich. Sollte eine Verrechnung insbesondere aus technischen Gründen nicht möglich sein, kann aus der Nichtverrechnung kein Verzicht von TMA auf Forderungen begründet aus dem tatsächlichen Stromverbrauch des Kunden abgeleitet werden.

* Bei einer Überschreitung des inkludierten kWh Limits, kann es aufgrund von Ein- und Umschaltspitzen zu einem Auslösen des kombinierten Fehlerstrom- und Leitungsschutzschalters (FI/LS) und somit zu einem Ausfall der Stromversorgung kommen.

** Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich TMA das Recht vor Nutzer, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Nutzer in der Nutzung ihres Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung des Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen, wie insbesondere die Einschränkung des Datenvolumens, zu ergreifen. Im Übrigen gilt Punkt 14 Absatz (1) lit. k der AGB. Eine Erweiterung des Datenvolumens ist nur durch ein Upgrade auf ein Server-Housing Produkt das ein höheres Datenvolumen integriert hat, oder durch den Bezug eines TMA Corporate Internet Access (CIA), möglich.

2.2.2 Optionale Zusatzprodukte

Remote Power Control (RPC)

Hiermit kann der Kunde selbst seine Server, oder andere Komponenten via Internet ein und ausschalten und somit die Geräte neu starten. Eine RPC enthält acht Stromanschlüsse.

Zusätzliches Plugset

Ein Plugset ist eine physikalische Stromerweiterung und beinhaltet zusätzlich monatliche Stromleistung. Dieses besteht aus Netz- und USV-Versorgung mit je mit 8 Steckplätzen und insgesamt 2,8kW (Kilo Watt) Leistung. Dies ergibt einen monatlichen Stromverbrauch von zusätzlichen 2043 kWh. Das zusätzliche Plugset steht nur beim Grundprodukt „Housing large“ zur Verfügung.

Uplink

Bei Server Housing stehen verschiedene Uplink Varianten (Internet Uplink/ VPN Uplink) mit unterschiedlichen Bandbreiten zur Verfügung. Internet Uplinks können dediziert oder shared ausgeprägt sein. VPN Uplinks stehen ausschließlich dediziert zur Verfügung.

Rack to Rack Connection

Es besteht die Möglichkeit zwei oder mehr Racks eines Kunden, die sich am selben Standort befinden, mit einer Rack to Rack Connection zu verbinden.

Standortübergreifende Rack to Rack Connections hängen von der Verfügbarkeit an beiden Standorten ab.

Routingservice IPv6 Subnet

Zurverfügungstellung und Routing eines IPv6 Netzes aus dem TMA zugeordneten IP Bereich (PA Adressen) auf einem Corporate Internet Access

Routingservice IPv6 PI Subnet

Routing eines kundeneigenen IPv6 Netzes (PI Netz) auf einem Corporate Internet Access.

Zusätzliche Zutrittskarte / Rackschlüssel

Eine zusätzliche Zutrittskarte und ein weiterer Rackschlüssel sind gemäß Punkt 2.3 der Entgeltbestimmungen „Server-Housing“ kostenpflichtig. Dies gilt auch bei Verlust oder Beschädigung.

*technische Realisierbarkeit vorausgesetzt.

2.2.3 Remote Hands & Eyes

Remote Hands & Eyes bietet Kunden die Möglichkeit, Wartungsarbeiten durch TMA Techniker in Anspruch zu nehmen. Die Mindestverrechnung beträgt 60 Minuten, die weitere Taktung geschieht in 30 Minuten Intervallen. Außerhalb der Servicezeit (siehe Punkt 2) ist eine An- und Abfahrtpauschale zu bezahlen. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt innerhalb der Servicezeiten 2 Stunden und außerhalb der Servicezeiten 4 Stunden. Es gilt das „best effort“ Prinzip. Der Kunde hat die Möglichkeit, Wartungsarbeiten akut als auch per Terminvereinbarung zu bestellen. Für alle hier angeführten Wartungsarbeiten wird eine Verrechnung nach Aufwand sowie nach erfolgter Dienstleistung durchgeführt.

Remote Hands & Eyes Serverreboot

- Innerhalb der Servicezeiten kostenlos. Beinhaltet 15 Minuten Arbeitsleistung.
- Außerhalb der Servicezeiten ist für diese Dienstleistung Remote Hands & Eyes small zu bestellen.

Remote Hands & Eyes small

Ein TMA Serverspezialist wartet den Server vor Ort nach Anweisungen des Kunden:

- Drücken von Resetschaltern
- Geräte aus- und einschalten (power cycle)
- Ein-, Aus- und Umstecken von Kabeln
- Beobachten und Übermittlung des Status von Anzeigen auf Geräten
- Beobachten und Übermittlung von Fehlermeldungen auf Konsolen
- Kein Eingriff bzw. Eingabe in die Systeme des Kunden!

Remote Hands & Eyes medium

Wie Remote Hands & Eyes small, zusätzlich Eingriff in das System wie folgt:

- Eingriff ins System (z.B. fsck, etc.) unter Anleitung des Kunden
- Selbstständige Fehleranalyse bzw. Diagnose
- Konfigurationsänderungen
- Hardwareumbauten

Remote Hands & Eyes large

Wie Remote Hands & Eyes medium, zusätzlich:

- Installation von Software
- Securitycheck und Fixes
- Einbeziehen von Netzwerkkumgebung ins Troubleshooting und Fixing
- Disaster Recovery

3 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung für Housing beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde. Bei Bestellung von Zusatzprodukten und Leistungserweiterungen gilt für diese Produkte eine Mindestvertragsbindung gekoppelt bis zum Ablauf der Mindestvertragsbindung des Hauptproduktes.

4 Konfiguration/Installation

Die Konfiguration erfolgt entsprechend der Kundenbestellung. Der IP-Adressen-Bedarf wird mit dem Kunden abgestimmt. Der Kunde hat sein Equipment selbst anzuliefern und zu installieren. Eine Zutrittskarte und ein Rackschlüssel werden dem Kunden nach Identifizierung und Dokumentation seiner Personalien übergeben. Ein TMA Mitarbeiter weist den Kunden in die örtlichen Gegebenheiten ein und unterstützt ggf. bei der Netzwerkeinrichtung.

5 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 4-6 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 4-6 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde TMA alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussinhaber) bekannt gegeben hat.

Bei gleichzeitiger Bestellung weiterer TMA Produkte ist der Bereitstellungstermin von der Verfügbarkeit dieser Produkte gemäß den jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen dieser Produkte abhängig.

6 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist der von TMA zur Verfügung gestellte Uplink (Fast Ethernet), bzw. der bestellte Uplink aus den Zusatzprodukten.

Für Endgeräte, die nicht von TMA geliefert wurden, übernimmt TMA keine Funktionsgarantie.

7 Service Level Agreement

TMA ist darum bemüht, die vertraglich vereinbarten Leistungen gemäß den technischen Spezifikationen ohne Unterbrechungen aufrecht zu erhalten.

Bei allen Grundprodukten ist das SLA medium mit den nachfolgenden Reaktions-Entstör Zeiten und Verfügbarkeiten inkludiert. Optional kann pro Grundprodukt kostenpflichtig ein SLA large bezogen werden.

	SLA medium	SLA large
Störungsannahme*1)	Mo – So 0 – 24 Uhr	Mo – So 0 – 24 Uhr
Verfügbarkeit Service Techniker	Mo – Fr*2) 8–16.30 Uhr	Mo – So 0 – 24 Uhr
Reaktionszeit	max. 4 Std*3)	max. 3 Std
Technikereinsatz*4)	Inkl.	Inkl.
Ersatzgerät*4)	Inkl.	Inkl.
Gutmeldung via Call Center	Inkl.	Inkl.
Durchschnittliche Entstördauer	4 Stunden*3)	3 Stunden
Maximale Entstördauer	8 Stunden*3)	6 Stunden

*1) zwischen 22-07 Uhr via 0900 520 500 (kostenpflichtige Service Line) *2) An Werktagen, ausgenommen 24.12. und 31.12. *3) Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Entstör Dauer und Reaktionszeit *4) sofern Störung nicht durch den Kunden verursacht wurde

Störungsannahme definiert den Zeitraum, in der eine Störung an der Service Line gemeldet werden kann.

Reaktionszeit definiert den maximalen Zeitraum von der Meldung der Störung durch den Kunden bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung durch TMA.

Entstör Dauer definiert den maximalen Zeitraum von der Meldung der Störung durch den Kunden bis zur Entstörung des Service.

Die SLA Serviceleistungen umfassen sämtliche Housing Services im Verantwortungs- bzw. Einflussbereich der TMA. Als Übergabepunkt der Verantwortungsbereiche gelten für die Netzwerkanbindung das Patchpanel im Kundenrack (bei einem von TMA zur Verfügung gestellten Endgerät/Server, dieses Endgerät im Kundenrack*) und für die Stromversorgung das Plugset im Kundenrack.

* Bei einem von TMA zur Verfügung gestellten Endgerät/Server, ist der Kunde verpflichtet dafür zu sorgen, dass das Endgerät ordnungsgemäß mit Strom und Netzwerk verbunden ist und das Endgerät ordnungsgemäß im Rack verbaut ist.

Ein Technikereinsatz für eine Störungsbehebung, welche vom Kunden verursacht wurde oder in seinem Verantwortungsbereich liegt, wird dem Kunden gemäß Punkt 2.4 der Entgeltbestimmungen für „Server-Housing“ gesondert verrechnet.

Beim SLA medium kann auf Kundenwunsch eine kostenpflichtige Notfallentstörung auch außerhalb der Verfügbarkeit eines Servicetechnikers durchgeführt werden. In diesem Fall werden dem Kunden die Kosten für einen „Remote Hands & Eyes Small“ auf Grundlage der Entgeltbestimmungen für „Server-Housing“ verrechnet. Ein kostenpflichtiger Notfalleinsatz wird bei der Berechnung der angegebenen Verfügbarkeitswerte nicht berücksichtigt.

Für mit den Grundprodukten „Server-Housing“ in Verbindung stehende Produkte wie insbesondere Business CIA Anschlüsse sowie Business MPLS-VPN Standortvernetzungen bestehen eigene Servicelevels, welche den jeweiligen Leistungsbeschreibungen dieser Produkte zu entnehmen sind.

7.1 Verfügbarkeit

Über den Zeitraum eines Jahres:

Stromversorgung	99,9%
Klimatisierung	99,85%
IP-Uplink	99,99%

Wartungsunterbrechungen sowie Notfalleinsätze werden bei der Berechnung der angegebenen Verfügbarkeitswerte nicht berücksichtigt.

7.2 Höhere Gewalt

Wenn infolge höherer Gewalt Lieferungen oder Leistungen nicht oder nur teilweise erbracht werden können, wird die Verpflichtung zur Leistung für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt ausgesetzt bzw. aufgeschoben. Für diese Fälle ist eine Haftung von TMA ausgeschlossen, soweit kein grobes Verschulden von TMA vorliegt.

Zu Ereignissen höherer Gewalt zählen ohne Einschränkung Ereignisse überirdischer Gewalt, wie zum Beispiel Feuer, Flut, Erdbeben, Sturm, Blitzschlag, Epidemien, Krieg, der Ausbruch von Feindlichkeiten (unabhängig davon, ob es zu einer Kriegserklärung kommt oder nicht), Aufstände, Streiks oder Unruhen anderer Art, Sabotage, das nicht Erhalten von behördlichen wie auch privaten Genehmigungen oder Ermächtigungen, vorausgesetzt, dass dies nicht auf Pflichtversäumnis oder Unterlassung seitens des darum ansuchenden Vertragspartners zurückzuführen ist; Veränderungen in der Gesetzes- und Verordnungslage oder auf politischer Ebene, Schäden, die durch Tiere (Nagetiere, etc.) verursacht werden, sowie alle jene Ereignisse, die außerhalb des direkten geschäftlichen Einflussbereichs des betroffenen Vertragspartners liegen.

Kann einer der beiden Vertragspartner unter Berufung auf diesen Vertragspunkt seinen vertraglichen Pflichten nicht nachkommen, so hat er den anderen Vertragspartner unmittelbar über diese Umstände schriftlich zu benachrichtigen; ebenso hat dieser den anderen Vertragspartner schriftlich vom Ende eines solchen Ereignisses in Kenntnis zu setzen.

7.3 Wartungsarbeiten

Um ein hochqualitatives Service zu gewährleisten, führt TMA von Zeit zu Zeit Wartungsarbeiten und Erweiterungen in der Netzinfrastruktur durch. TMA ist bemüht, Wartungsarbeiten außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten durchzuführen und ist bestrebt, nach technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten gemeinsam mit dem Kunden Zeiten festzusetzen, um Störfälle und andere

Unannehmlichkeiten aufgrund von Wartungsarbeiten zu minimieren TMA ist bemüht, Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten so kurz wie möglich zu halten, um ein Service auf höchstem Niveau bereitzustellen.

Information über geplante Wartungsarbeiten

TMA informiert den Vertragspartner zehn (10) Werktagen im Voraus über geplante Wartungsarbeiten.

Wartungsfenster und geplante Dauer

TMA behält sich vor, Wartungsarbeiten werktags zwischen 23.00 und 07.00 Uhr durchzuführen.

Wartungsarbeiten in Notfällen

In Notfällen ist es unumgänglich, Wartungsarbeiten kurzfristig durchzuführen. TMA behält sich das Recht vor, diese zu jeder Zeit ohne vorherige Verständigung des Kunden durchzuführen, ist jedoch darum bemüht, den Kunden trotzdem vorher zu informieren.

Fernüberwachung

Die Überwachung des TMA-Netzwerkes erfolgt 24 Stunden täglich und 7 Tage pro Woche mittels hochspezialisierten Monitoring-Systemen.

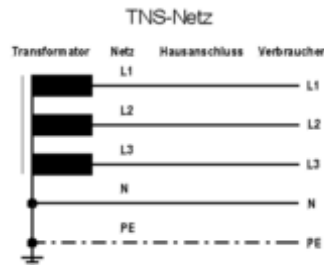
8 Servicemanagement

Kunden steht die Technische Serviceline rund um die Uhr unter der Rufnummer 0676 20333 zur Verfügung. Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr über das Kontaktformular unter <http://magentabusiness.at/kontakt> erreichbar. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von TMA von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist nicht vorgesehen.

9 Glossar

TN-S-System



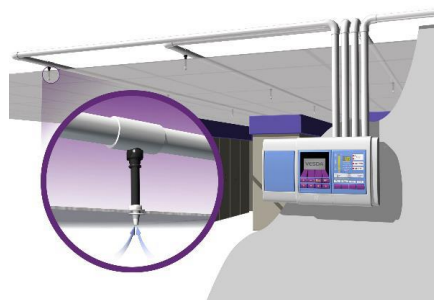
In einem TN-S-System (frz. Terre Neutre Separé) sind separate Neutralleiter und Schutzleiter vom Transformator bis zu den Verbrauchsmitteln geführt.

Ein TN-S-System ist sicherer als andere TN-Systeme. Die Probleme, die dort aus einem unterbrochenen PEN-Leiter resultieren können, treten hier nicht auf, die Schutzmaßnahme ist immer gewährleistet. Sein Einsatz ist jedoch nicht allzu häufig und erfolgt vorwiegend in größeren gewerblichen Anlagen, die üblicherweise mit Mittelspannung versorgt werden und mit eigenen Transformatoren ausgestattet sind.

Plugset

Ein Plugset bezeichnet die Stromzuführungen inklusive Anschlussmöglichkeiten für Server und andere Hardware in Housing Rack. Da eine Stromzuführung im professionellen Housing immer redundant, sprich doppelt, ausgelegt ist, bezeichnet ein Plugset zwei Stromzuführungen. (Schiene A und Schiene B) Jede Stromzuführung ist eigens gesichert und verfügt über einen eigenen Stromzähler.

Vesda



Je früher ein Feuer erkannt wird, umso mehr Zeit steht für die Intervention zur Verfügung und umso geringer wird der entstehende Schaden. Entscheidend für die Brandfrüherkennung ist eine hoch empfindliche Dedektion.

Die Empfindlichkeit von VESDA®-Rauchansaugsystemen ist rund 500fach höher als die punktförmiger Rauchmelder. VESDA® wird deshalb bevorzugt zum Schutz von Bereichen mit hochwertigen oder besonders brandgefährdeten Gütern eingesetzt.

Über ein Rohrleitungsnetz saugt das System ständig Luftproben an und leitet sie zur Auswertung an den Laserdetektor. Der Laser gewährleistet eine ausgezeichnete Langzeitkonstanz der Detektion. Ein Filter hält Staubpartikel zurück und lässt nur die Aerosole des Brandrauches passieren, Falschalarme infolge von Staub sind ausgeschlossen. VESDA® ist mit einer Selbstlernfunktion ausgestattet, die Rauchprofile im überwachten Bereich selbst ermittelt, speichert und danach automatisch geeignete Alarmschwellen festlegt.