



**Stiftung der Schwestern
Von der Göttlichen Vorsehung
Hoppendamm 33**

48151 Münster

(nachfolgend auch Auftragsgeber genannt)
AD 308631

und der

**meliar solution GmbH
Fürstenhof 75**

59368 Werne a. d. Lippe

(nachfolgend auch meliar genannt)

Es wird folgender Vertrag gemäß § 11 BDSG abgeschlossen:

1. Gegenstand und Dauer des Vertrag

Gegenstand des Vertrag

Der Gegenstand des Vertrages ergibt sich aus dem Vertrag vom 01.08.2016 / Vertragsbeginn 01.09.2016 meliarCARE No 2506736, auf den hier verwiesen wird (im Folgenden Leistungsvereinbarung).

Dauer des Vertrag

Die Dauer dieses Vertrages (Laufzeit) ist befristet bis zum Ende des obigen Vertrags.

2. Konkretisierung des Vertragsinhalt

Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten

Umfang, Art und Zweck der Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung personenbezogener Daten durch den meliar für den Auftraggeber sind konkret beschrieben in der Leistungsvereinbarung. Die Verarbeitung und Nutzung der Daten findet ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der §§ 4b, 4c BDSG erfüllt sind.

Art der Daten

Gegenstand der Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten / -kategorien:

Adressdaten (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort), Name (Name, Vorname), Bankverbindung (Kontonummer, Bankleitzahl, Name des Kreditinstituts, Name des Kontoinhabers), Kontaktdaten (Telefon, Fax, Mobil, Email), Mitarbeiterdaten (Personalnummer, Ein- und Austrittsdatum), Lohn- und Gehaltsdaten (Höhe des Gehalts, Anzahl der Gehälter pro Jahr, Datum der Gehaltsauszahlung, Arbeitszeit (Wochenstunden), Renten- und Sozialversicherungsdaten), persönliche Daten (Geburtsdatum, Geburtsort, Familienstand, Staatsangehörigkeit, Religion), Urlaubsdaten (Anzahl Urlaubstage pro Jahr, Anzahl Resturlaubstage), Qualifikation (Bewerbungsunterlagen, Zeugnisse, Beurteilungen, Abmahnungen)

Kreis der Betroffenen

Der Kreis der durch den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten im Rahmen dieses Vertrag Betroffenen umfasst:

meliar solution GmbH ein Unternehmen der meliar Gruppe

Geschäftsführer: Lucien Birkenheier
Dortmund HRB 20571
UST-ID DE 2207 152 07

Fürstenhof 75, 59368 Werne
Tel. 02389 – 9009 – 0
Fax 02389 – 9009 – 400
zentrale@meliar.de

Volksbank Dortmund NW eG
Konto 4109 720 800 BLZ 440 601 22
BIC GENODEM1DNW
IBAN DE 43 4406 0122 4109 7208 00

Mitarbeiter (Angestellte, Arbeiter, Auszubildende, Praktikanten), Kunden (Abnehmer von Waren und Dienstleistungen), Lieferanten (Zulieferer von Waren), Auftraggeber (Vertragspartei, die dem eigenen Betrieb einen Auftrag

erteilt hat), Bewerber (Personen, die ihre Bewerbungsunterlagen eingereicht haben), ehemalige Beschäftigte (Personen, die aus dem Unternehmen ausgeschieden sind), Geschäftspartner (Vertragspartei, die weder Kunde, Auftraggeber oder Lieferant ist)

3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

Der meliar hat die Umsetzung der im Vorfeld der Vertragsvergabe dargelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Vertragsdurchführung zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Prüfung zu übergeben. Bei Akzeptanz durch den Auftraggeber werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Vertrages. Soweit die Prüfung / ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um nicht vertrags-spezifische Maßnahmen hinsichtlich der Organisationskontrolle, Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Zugriffskontrolle, Weitergabekontrolle, Vertragskontrolle, Verfügbarkeitskontrolle sowie des Trennungsgebots (vgl. Anlage). Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem meliar gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren. Der meliar hat auf Anforderung die Angaben nach § 4g Abs. 2 Satz 1 BDSG dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen.

4. Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten

Der meliar hat nur nach Weisung des Auftraggebers die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, zu berichtigen, zu löschen oder zu sperren. Soweit ein Betroffener sich unmittelbar an den meliar zwecks Berichtigung oder Löschung seiner Daten wenden sollte, wird der meliar dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

5. Kontrollen und sonstige Pflichten des meliar

Der meliar hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Vertrag nach § 11 Abs. 4 BDSG folgende Pflichten:

- Schriftliche Bestellung – soweit gesetzlich vorgeschrieben – eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß §§ 4f, 4g BDSG ausüben kann. Dessen Kontaktdaten werden dem Auftraggeber zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme mitgeteilt.
- Die Wahrung des Datengeheimnisses entsprechend § 5 BDSG. Alle Personen, die Vertragsgemäß auf personenbezogene Daten des Auftraggebers zugreifen können, müssen auf das Datengeheimnis verpflichtet und über die sich aus diesem Auftrag ergebenden besonderen Datenschutzpflichten sowie die bestehende Weisungs- bzw. Zweckbindung belehrt werden.
- Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend § 9 BDSG und Anlage.
- Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde nach § 38 BDSG. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde nach §§ 43, 44 BDSG beim meliar ermittelt.
- Die Durchführung der Vertragskontrolle mittels regelmäßiger Prüfungen durch den meliar im Hinblick auf die Vertragsausführung bzw. -erfüllung, insbesondere Einhaltung und ggf. notwendige Anpassung von Regelungen und Maßnahmen zur Durchführung des Vertrag.
- Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber. Hierzu kann der meliar auch aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren) oder eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz) vorlegen.

6. Unter Vertragsverhältnisse

Soweit bei der Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten des Auftraggebers Unter meliar einbezogen werden sollen, wird dies genehmigt, wenn folgende Voraussetzungen vorliegen:

- Die Einschaltung von Unterauftragnehmer ist grundsätzlich nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers gestattet. Ohne schriftliche Zustimmung kann der meliar zur Vertragsdurchführung unter Wahrung seiner unter Punkt 5 erläuterten Pflicht zur Vertragskontrolle konzernangehörige Unternehmen sowie im Einzelfall andere Unterauftragnehmer mit der gesetzlich gebotenen Sorgfalt einsetzen, wenn er dies dem Auftraggeber vor Beginn der Verarbeitung oder Nutzung mitteilt.
- Der meliar hat die vertraglichen Vereinbarungen mit dem / den Unternehmer/n so zu gestalten, dass sie den Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen Auftraggeber und meliar entsprechen.
- Bei der Unterbeauftragung sind dem Auftraggeber Kontroll- und Überprüfungsrechte entsprechend dieser Vereinbarung und des § 11 BDSG i.V.m. Nr. 6 der Anlage zu § 9 BDSG beim Unterauftragnehmer einzuräumen. Dies umfasst auch das Recht des Auftraggebers, vom meliar auf schriftliche Anforderung Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen im Unterauftragsnehmerverhältnis, erforderlichenfalls durch Einsicht in die relevanten Vertragsunterlagen, zu erhalten.

Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die der meliar bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Vertragsdurchführung in Anspruch nimmt. Dazu zählen z.B. Telekommunikationsleistungen, Wartung und Benutzerservice, Reinigungskräfte, Prüfer oder die Entsorgung von Datenträgern. Der meliar ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

7. Kontrollrechte des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat das Recht, die in Nr. 6 der Anlage zu § 9 BDSG vorgesehene Vertragskontrolle im Benehmen mit dem meliar durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den meliar in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen. Der meliar verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die zur Wahrung seiner Verpflichtung zur Vertragskontrolle erforderlichen Auskünfte zu geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar zu machen. Im Hinblick auf die Kontrollverpflichtungen des Auftraggebers nach § 11 Abs. 2 Satz 4 BDSG vor Beginn der Datenverarbeitung und während der Laufzeit des Vertrag stellt der meliar sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen kann. Hierzu weist der meliar dem Auftraggeber auf Anfrage die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß § 9 BDSG und der Anlage nach. Dabei kann der Nachweis der Umsetzung solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, auch durch Vorlage eines aktuellen Testats, von Berichten oder Berichtsauszügen unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditor, Qualitätsauditor) oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz) erbracht werden.

8. Mitteilung bei Verstößen der meliar

Der meliar erstattet in allen Fällen dem Auftraggeber eine Meldung, wenn durch ihn oder die bei ihm beschäftigten Personen Verstöße gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten des Auftraggebers oder gegen die im Auftrag getroffenen Festlegungen vorgefallen sind. Es ist bekannt, dass nach § 42a BDSG Informationspflichten im Falle des Abhandenkommens oder der unrechtmäßigen Übermittlung oder Kenntniserlangung von personenbezogenen Daten beste-

hen können. Deshalb sind solche Vorfälle ohne Ansehen der Verursachung unverzüglich dem Auftraggeber mitzuteilen. Dies gilt auch bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufs, bei Verdacht auf sonstige Verletzungen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder anderen Unregelmäßigkeiten beim Umgang mit personenbezogenen Daten des Auftraggebers. Der meliar hat im Benehmen mit dem Auftraggeber angemessene Maßnahmen zur Sicherung der Daten sowie zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für Betroffene zu ergreifen. Soweit den Auftraggeber Pflichten nach § 42a BDSG treffen, hat der meliar ihn hierbei zu unterstützen.

9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

Der Umgang mit den Daten erfolgt ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisung des Auftraggebers (vgl. § 11 Abs. 3 Satz 1 BDSG). Der Auftraggeber behält sich im Rahmen der in dieser Vereinbarung getroffenen Vertragsbeschreibung ein umfassendes Weisungsrecht über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung vor, das er durch Einzelweisungen konkretisieren kann. Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und zu dokumentieren. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der meliar nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen.

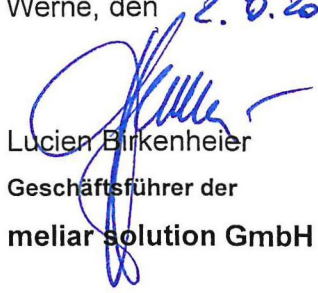
Mündliche Weisungen wird der Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail (in Textform) bestätigen. Der meliar verwendet die Daten für keine anderen Zwecke und ist insbesondere nicht berechtigt, sie an Dritte weiterzugeben. Kopien und Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind. Der meliar hat den Auftraggeber unverzüglich entsprechend § 11 Abs. 3 Satz 2 BDSG zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften. Der meliar ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

10. Löschung von Daten und Rückgabe von Datenträgern

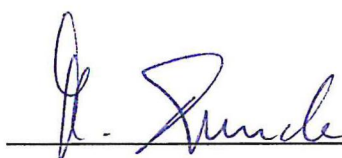
Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat meliar sämtliche in seinen Besitz gelangte Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

Dokumentationen, die dem Nachweis der Vertrag- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den meliar entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

Werne, den 2.8.2016


Lucien Birkenheier
Geschäftsführer der
meliar solution GmbH

Münster, den 21.08.2016


Stiftung der Schwestern von der Göttlichen
Vorsehung

Anlage

Allgemeine technische und organisatorische Maßnahmen nach § 9 BDSG und Anlage

1. Zutrittskontrolle

Technische bzw. organisatorische Maßnahmen zur Zutrittskontrolle, insbesondere auch zur Legitimation der Berechtigten:

- ⇒ Zutrittskontrollsystem, Dongel
- ⇒ Türsicherung (elektrische Türöffner usw.)
- ⇒ Werkschutz, (im Rechenzentrum)
- ⇒ Überwachungseinrichtung, Alarmanlage, Video- / Fernsehmonitor

2. Zugangskontrolle

Technische (Kennwort- / Passwortschutz) und organisatorische (Benutzerstammsatz) Maßnahmen hinsichtlich der Benutzeridentifikation und Authentifizierung:

Beispiele

- ⇒ Kennwortverfahren (u.a. Sonderzeichen, Mindestlänge, regelmäßiger Wechsel des Kennworts)
- ⇒ Automatische Sperrung (z.B. Kennwort oder Pausenschaltung)
- ⇒ Einrichtung eines Benutzerstammsatzes pro User
- ⇒ Verschlüsselung von Datenträgern

3. Zugriffskontrolle

Bedarfsorientierte Ausgestaltung des Berechtigungskonzepts und der Zugriffsrechte sowie deren Überwachung und Protokollierung:

- ⇒ Differenzierte Berechtigungen (Profile, Rollen, Transaktionen und Objekte)
- ⇒ Auswertungen
- ⇒ Kenntnisnahme
- ⇒ Veränderung
- ⇒ Löschung

4. Weitergabekontrolle

Maßnahmen bei Transport, Übertragung und Übermittlung oder Speicherung auf Datenträger (manuell oder elektronisch) sowie bei der nachträglichen Überprüfung:

- ⇒ Verschlüsselung / Tunnelverbindung (VPN = Virtual Private Network)
- ⇒ Protokollierung
- ⇒ Transportsicherung

5. Eingabekontrolle

Maßnahmen zur nachträglichen Überprüfung, ob und von wem Daten eingegeben, verändert oder entfernt (gelöscht) worden sind:

Beispiel

- ⇒ Protokollierungs- und Protokollauswertungssysteme

6. Vertragskontrolle

Maßnahmen (technisch / organisatorisch) zur Abgrenzung der Kompetenzen zwischen Auftraggeber und meliar:

- ⇒ Eindeutige Vertragsgestaltung
- ⇒ Formalisierte Vertragerteilung (Vertragformular)
- ⇒ Kriterien zur Auswahl der meliar
- ⇒ Kontrolle der Vertragsausführung

7. Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen zur Datensicherung (physikalisch / logisch):

- ⇒ Backup-Verfahren
- ⇒ Spiegeln von Festplatten, z.B. RAID-Verfahren
- ⇒ Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)
- ⇒ Getrennte Aufbewahrung
- ⇒ Virenschutz / Firewall
- ⇒ Notfallplan

8. Trennungskontrolle

Maßnahmen zur getrennten Verarbeitung (Speicherung, Veränderung, Löschung, Übermittlung) von Daten mit unterschiedlichen Zwecken:

Beispiele

- ⇒ "Interne Mandantenfähigkeit" / Zweckbindung
- ⇒ Funktionstrennung /Produktion / Test)

Leistungsbeschreibung

VT housing [rack]

VT housing [colocation]

Münster, Willy-Brandt-Weg 37a

versatel
VERBINDUNGEN SIND UNSER GESCHÄFT

V/100 652/0915/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01.09.2015 – Seite 2/3

schreiten. Sollte eine Verschraubung nicht möglich sein, wird ein Zwischenboden zur Verfügung gestellt. Die Montage und der Zwischenboden werden gesondert in Rechnung gestellt. Benötigte HE durch den Zwischenboden werden dem System zugeordnet und als Höheneinheiten berechnet. Das System muss für den Einsatz in Rechenzentren geeignet sein. Insbesondere ist auf ausreichende Zwangslüftung zu achten. Das vom Kunden installierte System muss den allgemeinen Ansprüchen elektronischer Geräte nach DIN, VDE und DKE genügen. Das System muss die EMV-Richtlinien erfüllen.

3.2 Optionale Leistungen

Gegen gesonderte Vergütung werden insbesondere folgende, separat zu beauftragenden **zusätzlichen** Leistungen angeboten:

- als Internetzugang das Produkt VT internet [line]
- als VPN-Anschluss das Produkt VT VPN [line]
- als Sprachanschluss das Produkt VT easy [one] in der Ausführung als Basisanschluss oder Primärmultiplexanschluss
- als Standardfestverbindungen das Produkt VT access [line] mit einer Bandbreite ab 2 Mbit/s

4 Standardleistung VT housing [colocation]

Das Produkt VT housing [colocation] stellt dem Kunden Standfläche für die Installation und den Betrieb von Telekommunikations-Equipment im Versatel Rechenzentrum zur Verfügung. Das Produkt bietet folgende Standardleistungen:

- Stellfläche
- Doppelboden für Klimatisierung
- Unterbrechungsfreie 230V-Einzelschrankversorgung
- Erdungs-/Potentialausgleichssystem
- Raumklimatisierung
- Grundbeleuchtung
- Zutrittsüberwachung
- Brandmelde bzw. Brandlöschsystem
- die aufgenommene Leistung pro Rack darf 2 kW nicht übersteigen

4.1 Stellfläche

Der Kunde erhält eine Stellfläche in der Größe: Breite x Tiefe = 600mm x 800mm.

Versatel ist bei der Stellplatzvergabe bemüht, alle Schränke eines Kunden nach Möglichkeit unmittelbar nebeneinander zu positionieren. Aus Gründen der Raumökonomie kann dies jedoch nicht in allen Fällen ermöglicht werden, insbesondere nicht bei zeitlich auseinanderliegender Beauftragung.

4.2 Optionale Leistungen

Gegen gesonderte Vergütung werden insbesondere folgende, separat zu beauftragenden **zusätzlichen** Leistungen angeboten:

- als Internetzugang das Produkt VT internet [line]
- als VPN-Anschluss das Produkt VT VPN [line]
- als Sprachanschluss das Produkt VT easy [one] in der Ausführung als Basisanschluss oder Primärmultiplexanschluss
- als Standardfestverbindungen das Produkt VT access [line] mit einer Bandbreite ab 2 Mbit/s
- Bereitstellung von Technikschränken durch Versatel
- Kabelzuführung über Kabeltrasse
- Verkabelungsleistungen
- 48V Gleichspannung zur Versorgung des Schanks
- Abteilung einer eigenen Kabine mittels Gitterwänden, ab 12 m² bis zu 100 m². Der Zugang erfolgt mit eigenem Schlüssel.

4.2.1 Bereitstellung eines Technikschranks durch Versatel

Neben der Überlassung der Stellfläche installiert Versatel für den Kunden Technikschränke eines Herstellers im Rechenzentrum und überlässt diese dem Kunden zur Nutzung. Hierbei stehen Standardschränke (mit festem 19"-Einbau) mit den Außenmaßen (B x T) 600mm x 800mm zur Verfügung. Die Installation des Schanks umfasst auch seine Anschaltung an die Stromversorgung.

Zwecks Instandhaltung des von Versatel bereitgestellten Schanks und der von Versatel eingebauten Geräte (z. B. unterbrechungsfreie Einzelschrankversorgung 230V) benötigt Versatel Zutritt zu den Schränken. Ein Schlüsselsatz wird im NOC (Network Operation Center) von Versatel hinterlegt.

4.2.2 Verkabelungsleistungen

Um die Zuverlässigkeit der Verkabelungen von Versatel und anderer Kunden nicht zu gefährden und eine fachgerechte Realisierung der Verkabelung sicherzustellen, werden sämtliche Verkabelungsleistungen innerhalb des Rechenzentrums (Installation wie auch Modifikation der Verkabelung) ausschließlich durch Versatel vorgenommen. Dies gilt für TK-Verkabelungen ebenso wie für die Stromversorgungsverkabelung.

Ausgenommen von dieser Regelung sind folgende Verkabelungen:

- Verkabelungen innerhalb eines Kundenschranks
- Verkabelungen zwischen direkt aneinandergrenzenden Schränken eines Kunden in der Form, dass die Kabel den Schrank bzw. die Schränke nicht verlassen dürfen (d.h. ohne Nutzung des Doppelbodens).

Für die TK-Verkabelung stehen folgende Standard-Kabeltypen zur Verfügung:

- Standard Single Mode E9/125 m gemäß G.652
- Koaxialkabel mit Kupplungen Typ BNC gemäß G.703
- Kupfer-Doppeladern (max. 2Mbit/s, 120 Ohm Wellenwiderstand), maximale Dämpfung 6 dB (für 2 Mbit/s bei 1024kHz gemäß G.703)
- Kupferverkabelung Kat. 5 an RJ-45-Buchsen

Andere Kabel-/Steckertypen werden auf Anfrage bereitgestellt.

Für die Anschaltung der von Versatel bereitgestellten TK-Verkabelung einerseits und des Kunden-Equipments andererseits stellt Versatel an den gewünschten Endpunkten der Verkabelung je ein Anschlussfeld (19") zur Verfügung. Der Kunde hat in den betroffenen Schränken für den Einbau dieses Anschlussfeldes Einbauraum vorzusehen. Dieser beträgt ca. 2 HE.

Sollen darüber hinaus weitere Kabel angeschaltet werden, ist ein weiteres Anschlussfeld erforderlich.

Die Belegung des Anschlussfeldes legt Versatel fest und teilt sie dem Kunden mit. Die Rangierung zwischen dem Anschlussfeld und dem Equipment des Kunden erfolgt durch den Kunden.

5 Service-Level-Agreement (SLA)

Versatel beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Versatel nimmt die Störungen täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr entgegen. Die Rufnummern der Störungshotline entnehmen Sie bitte Ihrer Bereitstellungsanzeige.

Soweit mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt das Service-Level „Profi“.

Leistungsbeschreibung

VT housing [rack]

VT housing [colocation]

Münster, Willy-Brandt-Weg 37a

versatel
VERBINDUNGEN SIND UNSER GESCHÄFT

V/100 652/0915/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01.09.2015 – Seite 3/3

5.1 SLA „Profi“

Störungsannahme	24 Stunden/365 Tage
Reaktionszeit während der Geschäftszeit	1 Stunden
Reaktionszeit während der Nebenzeit	2 Stunden
Einsatz vor Ort	24 Stunden/365 Tage
Störungsannahme Telefon	siehe Bereitstellungsanzeige
Störungsannahme Fax	siehe Bereitstellungsanzeige
Wartungsfenster	Mo.-So.: 2.00 Uhr bis 6.00 Uhr, weitere Wartungsfenster nach Bedarf
Kundeninformation bei Wartungsfenster	Fünf Arbeitstage bei Unterbrechungen > als 10 Min.
Verfügbarkeit	99,60 %
Maximale Entstörzeit pro Störungsereignis	8 Stunden
Aussetzung der Entstörung	keine
Messung der Ausfallzeit	durch Trouble Ticket
Öffnen des Trouble Tickets	Störungsmeldung durch den Kunden

5.2 Erklärungen zu Service-Level im Einzelnen

- **Störung**
Als Störung wird der Ausfall des VT housing verstanden. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung.
- **Trouble Ticket**
Jeder Kontakt mit dem Kunden wird aufgezeichnet. Sobald ein Ereignis als Störung identifiziert ist, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängende Maßnahmen werden im Trouble Ticket dokumentiert. Dadurch sind alle Beteiligten fortlaufend über den Status des Störungsbeseitigung informiert. Das Trouble Ticket wird geschlossen, sobald die Störung beseitigt ist.
- **Reaktionszeit**
Versatel teilt bei entsprechender Aufforderung des Kunden bei Störungsmeldung innerhalb der Reaktionszeit ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mit, sofern eine Rückrufnummer angegeben wurde.
- **Geschäftszeit**
Die Geschäftszeit ist montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr.
- **Nebenzeit**
Die Nebenzeit ist montags bis freitags von 20.00 Uhr bis 8.00 Uhr, samstags, sonntags und an gesetzlichen Feiertagen.
- **Wartungsfenster**
Versatel kann Dienste während der Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. Unterbrechungen während der Wartungsfenster zählen nicht zur Verfügbarkeit.
- **Maximale Entstörzeit pro Störungsereignis**
Versatel beseitigt die Störung innerhalb der maximalen Entstörzeit je Störungsereignis nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden.
- **Verfügbarkeit**
Die Verfügbarkeit definiert die mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel. Die Messung der Ausfallzeit erfolgt aufgrund des Trouble Tickets von Versatel.
- **Berechnung der Verfügbarkeit:**

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{(8640 \text{ Std.} - \Sigma \text{ der Ausfallzeiten}) \times 100}{8640 \text{ Std.}}$$

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten.

Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- Ausfälle/Störungen bedingt durch höhere Gewalt
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- aufgrund geplanter und gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von Versatel oder des Kunden
- aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber
- aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen.