

Allgemeine Annahmen und Ausschlüsse für Installationsleistungen der NTT Germany AG & Co. KG, Horexstraße 7, 61352 Bad Homburg v. d. Höhe („NTT“)

1. Geltungsbereich

1.1. Diese „Allgemeinen Annahmen und Ausschlüsse“ („AA&A“) gelten für alle Installationsleistungen der NTT im Geschäftsverkehr mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen - hier im weiteren als Auftraggeber (AG) bezeichnet -, sofern nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Von diesen AA&A abweichende Bedingungen gelten nicht, auch wenn NTT diesen nicht ausdrücklich widerspricht oder in Kenntnis abweichender Geschäfts- bzw. Vertragsbedingungen leistet. Diese AA&A gelten für den Verkauf einschließlich – soweit vereinbart – der Lieferung, Installation und Inbetriebnahme.

1.2. Einzelne AA&A, die auf Grund des Auftragsgegenstandes, nicht relevant sind, finden keine Anwendung, ohne aber die Gültigkeit der zutreffenden AA&A zu beeinflussen.

2. Verschwiegenheitserklärung

Der AG stellt - sofern dies notwendig ist - eine Verschwiegenheits- und Datenschutzerklärung (NDA) bereit, die vorbehaltlich der Prüfung durch NTT gegengezeichnet wird, da eventuell Arbeiten an Systemen mit Inhalten, die dem Datenschutz unterliegen, vorgenommen werden.

3. Zeiten der Leistungserbringung

3.1. Alle Arbeiten werden während der normalen Geschäftszeiten durchgeführt. Als „normale Geschäftszeiten“ wird eine tägliche maximale achtstündige Netto-Arbeitszeit von Montag bis Freitag in dem Zeitraum zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr angesehen, wobei Feiertage ausgenommen sind. Eine Mittagspause gemäß §4 ArbZG ist einzuhalten.

3.2. Außerhalb der Standard Geschäftszeiten werden folgende Aufschläge berechnet:

- | | |
|--|------|
| 3.2.1 Mo - Fr. 18.00 Uhr bis 8:00 Uhr: | 25% |
| 3.2.2 Samstag (ganztags): | 50% |
| 3.2.3 Sonntag und gesetzliche Feiertage: | 100% |

3.3. Die Durchführung notwendiger Arbeiten außerhalb der Regelarbeitszeit steht unter dem Vorbehalt, dass der AG auch in diesen Zeiten geeignete Ansprechpartner und den Zugang zu allen notwendigen Räumlichkeiten und relevanten Systemen gewährleistet.

3.4. Der Beginn der Realisierung von Dienstleistungen (z.B. Kick-off Workshop) findet frühestens 3 Wochen nach der Beauftragung statt.

3.5. Terminabsagen seitens des AG müssen 48h zuvor erfolgen. Spätere Absagen erfordern zusätzliche Koordinierung und keine Möglichkeit, die geplanten Mitarbeiter anderweitig einzusetzen. Hier werden somit 50% des Tagessatzes abgerechnet.

3.6. Etwaige Verzögerungen während der Anwesenheit eines NTT Mitarbeiters vor Ort, die auf den AG, die Infrastruktur oder den WAN-Anbieter zurückzuführen sind, werden zum NTT-Stundensatz berechnet.

3.7. Alle Arbeiten werden innerhalb eines zusammenhängenden Zeitraums ausgeführt.

3.8. Der AG bietet ein bestimmtes Zeitfenster an, in dem das bestehende Netzwerk unterbrochen werden kann (falls notwendig).

4. Mitwirkungspflichten des AG

4.1. NTT setzt eine 100%ige Kooperation des AGs und seiner Mitarbeiter für die Umsetzung des Projektes voraus. Der AG ist verantwortlich für jede Verzögerung, die mangels Unterstützung aus der eigenen Organisation entsteht.

4.2. Der AG stellt einen Ansprechpartner für die Dauer des Projektes.

4.3. Der AG erbringt bei allen Planungsleistungen Mitwirkungsleistungen und stellt dazu kompetente Fachkräfte bei.

4.4. Der AG wird für eventuell notwendige Eskalationen geeignete Ansprechpartner nebst den zugehörigen Kontaktdaten benennen.

4.5. NTT erhält Zugang zu den Räumlichkeiten in denen die Systeme / Komponenten / Software installiert werden soll und auch zu Systemen, die in den Test der zu liefernden Funktionalität mit einbezogen werden (User, Arbeitsstationen, System und ähnliches)

4.6. Ein Administrator/Ansprechpartner für die IT-Systeme wird vom AG zur Verfügung gestellt und ist während der Installationsphase zu sämtlichen Arbeitszeiten der NTT Mitarbeiter verfügbar. Dieser Administrator ist mit adäquaten Kompetenzen und Qualifikationen für die Durchführung des Projektes ausgestattet.

4.7. Änderungen an den IT-Systemen werden von einem Administrator des AG durchgeführt.

4.8. Erforderliche schrankübergreifende Patchungen erfolgen durch den AG.

4.9. Die Wege zu den Installationsorten der Geräte müssen ungehindert passierbar sein, wenn erforderlich auch mit Transportmitteln (Hubwagen/Rollwagen).

4.10. Der AG stellt einen geeigneten Raum für die Anlieferung und Lagerung des Equipments zur Verfügung. Dieser befindet sich in unmittelbarer Nähe zu dem Installationsraum.

4.11. Bohrungen, Mauerdurchbrüche oder ähnliches, die für die Montage benötigt werden, müssen vom AG durchgeführt werden und gegeben falls anschließend gemäß geltendem Brandschutz oder anderen Regelungen wieder verschlossen werden.

4.12. Sämtliche, zur Installation, Inbetriebnahme und Konfiguration benötigten Daten werden rechtzeitig zur Verfügung gestellt. Der AG stellt die erforderlichen IP-Adressen und Konfigurationsdaten, Passwörter, Namenskonventionen etc. 10 Tage vor Lieferung der Hardwarekomponenten zur Verfügung.

4.13. NTT Mitarbeiter verwenden bei den Installationen von Komponenten, Systemen oder Applikationen Standardpasswörter, wenn vom AG keine Vorgaben gemacht wurden. Nach Abschluss der Installation durch NTT liegt es im Verantwortungsbereich des AG, diese Passwörter an die Richtlinien des AG anzupassen.

4.14. Der AG ist für das Backupkonzept verantwortlich.

5. Technische Voraussetzungen

Sofern nicht gesondert bei der NTT beauftragt, stellt der AG zum Beginn der Installation folgende Funktionalitäten sicher:

5.1. Montagefreiheit ist gegeben

5.2. Stromanschlüsse innerhalb des Installationsracks oder in einer Reichweite von max. 1,5m sind vom AG beizustellen. Eine 230V- Spannungs- und Stromversorgung mit elektrischen Schutzvorrichtungen in ausreichender Anzahl muss vorhanden sein. NTT empfiehlt eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV). Sollte diese zum Einsatz kommen, müssen die notwendigen USV Stromkabel seitens des AG zur Verfügung stehen.

5.3. LAN/WAN-Anschlüsse innerhalb des Installationsracks oder in einer Reichweite von max. 1,5m sind vom AG beizustellen.

5.4. Ein geeigneter Aufstellungsort mit entsprechender Klimatisierung, abgesichertem Zugang und freier 19" Montagemöglichkeit muss vorhanden sein. Das notwendige Montagematerial zum Einbau der Komponenten muss vom AG bereitgestellt werden.

5.5. Bei Geräten, die nicht 19" Rack fähig sind, wird vom AG eine gemäß den Herstellerangaben der Komponenten geeignete Stellfläche bereitgestellt.

5.6. Leitungsnetz

5.6.1 Das Leitungsnetz gemäß EN 50173-1 oder ISO 11801:2002 samt Patchfeldern und Patchkabeln in ausreichender Länge und Anzahl als CAT 5e/6/7 ist vom AG bereit zu stellen.

5.6.2 Ein Hauptverteiler zum Abschluss der Anlagenports in ausreichender Kapazität und Größe ist zur Verfügung zu stellen.

5.6.3 Der AG stellt eine aktuelle Dokumentation des Leitungsnetzes und der Verteiler in elektronischer Form zur Verfügung.

Allgemeine Annahmen und Ausschlüsse für Installationsleistungen der NTT Germany AG & Co. KG, Horexstraße 7, 61352 Bad Homburg v. d. Höhe („NTT“)

5.7. Sofern die Einrichtung der aktiven Netzwerkkomponenten nicht teil des Auftrages ist, sind folgende Bedingungen an das Netzwerk durch den AG zu erfüllen:

5.7.1 Ein eigenes VLAN für Voice mit Routing zwischen Daten- und Voice-VLAN muss bereits eingerichtet sein.

5.7.2 Der AG muss dafür Sorge tragen, dass im Voice VLAN CDP/LLDP aktiviert ist, sofern die PCs an die IP-Phones angeschlossen werden.

5.7.3 Power over Ethernet Stromversorgung gemäß den PoE Standards IEEE 802.3af und/oder 802.3at ist notwendig.

5.7.4 Ein NTP Server muss erreichbar und die DNS Auflösung des NTP-Servers verfügbar sein.

5.7.5 Die Daten des AG zur Programmierung des Systems werden vor Installationsbeginn an NTT übermittelt.

5.8. Sofern die Einrichtung der Firewall nicht teil des Auftrages ist, sind folgende Bedingungen an die Firewall durch den AG zu erfüllen:

5.8.1 Wenn die RTP (Real Time Protokoll) Ströme über die Firewall geroutet werden (z.B. SIP-Trunks zum Provider), ist Dynamic Pinholing zu aktivieren.

5.8.2 Die Firewall muss VoIP fähig sein.

5.8.3 Auf der Firewall sind die Ports für das Voice Subnetz der Applikationen zu öffnen.

5.8.4 Ein VPN Zugang ist so einzurichten, dass ein Zugang zu den relevanten VLANs ermöglicht wird.

5.9. Anforderungen bezüglich QoS (Quality of Service)

5.9.1 Es muss gewährleistet sein das die DSCP Werte am Weg über die Leased Line, MPLS, VPLS, ATM, ... nicht verworfen werden, sondern ein sauberes Mapping funktioniert.

5.9.2 Zum Provider muss CBWFG mit LLQ (für Voice) verwendet werden und auf die verwendeten DSCP Werte gematched werden (DSCP EF).

5.9.3 Vorab ist zu definieren, wie viele Gespräche parallel übers WAN geführt werden dürfen.

5.9.4 Es muss gewährleistet werden, dass kein Datengerät (PC, Laptop, Smartphone, Telepresence, ...) dieselbe QoS Markierung wie die IP Telefone verwendet.

5.9.5 Für die Priorisierung von SIP/RTP-Traffic ist die höchste Serviceklasse einzurichten.

5.9.6 Der AG bestätigt, dass seine Infrastruktur (Switches, Router, Firewalls) folgende Quality of Service (QoS) Kriterien erfüllt:

5.9.6.1 max. Delay = 80ms (end-to-end)

5.9.6.2 max. Jitter = 20ms

5.9.6.3 kein Paketverlust (packet loss)

5.9.6.4 IP Adressen Konzept, sowie IP Transparenz (kein NAT, LoadSharing etc.)

5.9.6.5 Ausreichende, priorisierte Datenbandbreite zwischen Standorten und innerhalb der Lokation(en)

5.10. Anbindung des Systems an das Telefonie Netz (PSTN/TK)

5.10.1 Wenn die Anbindung des Systems direkt an das Telefonie Netz (PSTN) bei einem Telefonie Service Provider erfolgt, werden die notwendigen Anschluss-Organen/Interfaces (Primär Multiplexer / NTBA / Voice Router usw.) providerseitig (amtsseitig) beim Telefonie Service Provider durch den AG bestellt.

5.10.2 Die Freischaltung und Prüfung der Bereitschaftsfunktion der Anschluss-Organen/Interfaces providerseitig (amtsseitig) wird vor der Implementierung/Migration durch den AG geprüft.

5.10.3 Die notwendigen Anschluss-Organen/Interfaces (Primär Multiplexer / NTBA / Voice Router usw.), sowie eventuell notwendige Lizenzen für die beim AG vorhandene TK-Anlage werden durch den AG bereitgestellt.

5.10.4 Die notwendige Konfiguration der Anschluss-Organen/Interfaces in der beim AG vorhandenen TK-Anlage, wird vor der Implementierung/Migration durch den AG durchgeführt.

5.10.5 Der Provider muss vom AG über den Wechsel der Telefonanlage informiert werden.

5.11. Wenn eine Endgeräte Installation bzw. ein Endgeräte Rollout Auftragsbestandteil ist, sind die folgenden Voraussetzungen durch den AG sicher zu stellen:

5.11.1 Der Weg vom Telefon zum entsprechenden Switchport muss geschaltet sein.

5.11.2 Die für die Endgeräte zu benutzenden Dosen / Ports / Kabel müssen klar gekennzeichnet / dokumentiert sein.

5.11.3 Das Kabel vom Dosenport zum Telefon sowie gegebenenfalls vom Telefon zum PC muss installiert und eindeutig gekennzeichnet sein, so dass das Telefon nur noch angesteckt werden muss. Werden Anschlusskabel mit den Telefonen ausgeliefert, so sind diese zu benutzen.

5.11.4 Die Kabelverlegung im Schreibtisch oder Kabelkanälen wird nicht durch NTT erbracht.

5.11.5 Sind Software-Clients zu installieren, so ist der AG verantwortlich für das Ausrollen der Clients, z.B. über eine Softwareverteilungs-Lösung.

5.12. Virtualisierungs-Umgebung für alle Applikationen:

5.12.1 Host Server (Intel basierende Rack- oder Blade- Server)

5.12.2 VMware vCenter (Software und Lizenzen)

5.12.3 VMware vSphere (Software und Lizenzen)

5.12.4 Software und Lizenzen einer offiziell von VMware unterstützten und kompatiblen Version

5.13. Für Client-Anwendungen wird seitens des AG ein PC inklusive Windows Betriebssystem und Lizenz bereitgestellt.

5.14. Für Server-Anwendungen wird seitens des AG ein Server inklusive Windows Betriebssystem und Lizenz bereitgestellt.

5.15. Texte für Warteschleifen und Text vor Melden sind in elektronischer Form (8 KHz, 16 Bit, mono, wav bzw. CD-Qualität) vor Installationsbeginn zu übergeben. Es ist vom AG sicherzustellen, dass keine Urheberrechte verletzt werden bzw. entsprechende Abgaben (GEMA, etc.) geleistet werden.

6. Sonstiges

6.1. Für die zu installierenden Systeme werden in Abstimmung mit dem AG (z.B. in einem Workshop) die Konfigurationen festgelegt. Diese Konfiguration wird implementiert und getestet. Danach sind alle Änderungen kostenpflichtig.

6.2. Die Umschaltung auf das Neusystem wird per Stichtag und nach Einweisung der Mitarbeiter in der Normalarbeitszeit festgelegt. Der genaue Ablauf und Koordination wird gemeinsam mit dem Projektleiter und den Experten des AG festgelegt und umgesetzt.

6.3. Projektdokumentation

6.3.1 Wenn eine Projektdokumentation beauftragt wurde, wird dem AG zum Projektabschluss eine Dokumentation aller installierten Komponenten in Form eines PDF-Dokuments zur Verfügung gestellt. Dieses Dokument wird von den Technikmitarbeitern der NTT in Abstimmung mit dem AG erstellt.

6.3.2 Alle Dokumente werden in deutscher oder englischer Sprache erstellt.

6.3.3 Alle Dokumente werden ausschließlich in schriftlicher Form im read-only-Format abgegeben.

6.3.4 Die Zeitplanung berücksichtigt keine Überarbeitung von vorgestellten und abgegebenen Dokumenten.

6.3.5 Im Zuge der Installation werden dem AG Bedienungsanleitungen der Hersteller zu allen im Rahmen des Projektes erworbenen Endgeräten übergeben bzw. elektronisch zur Verfügung gestellt.

Allgemeine Annahmen und Ausschlüsse für Installationsleistungen der NTT Germany AG & Co. KG, Horexstraße 7, 61352 Bad Homburg v. d. Höhe („NTT“)

6.3.6 Es werden keine Betriebshandbücher oder über die Systeme hinausgehende Dokumentation geliefert.

6.4. Der AG akzeptiert, daß die Mitglieder des NTT Projektteams ihre Aufgaben sowohl beim AG vor Ort als auch andernorts erledigen. Sofern die Dienstleistung Remote von einer Arbeitsstätte der NTT erfolgen kann, behält sich NTT vor, diese Dienstleistung von Remote zu erbringen. Wird von NTT ein Remote-Zugriff auf das System benötigt, so wird der AG einen geeigneten Remote-Zugang gemäß NTT Vorgaben zur Verfügung stellen.

6.5. Der AG akzeptiert den nicht ausschließlichen Zugriff auf die Mitglieder des NTT Projektteams während des Projekts.

6.6. Für Installationsstandorte die nicht innerhalb von 50 km einer NTT Niederlassung liegen, behält sich NTT das Recht vor Reisezeiten und Reisekosten zusätzlich zu berechnen.

6.7. Die Installation oder das Upgrade von Systemen (sowie der peripheren Systeme) setzt voraus, dass die einzelnen Systeme/Komponenten gegenseitig getestet und in Bezug auf die gemeinsam genutzten Schnittstellen von den einzelnen Herstellern freigegeben sind. Dies bedeutet, dass von einem System/Komponente nicht immer die neuste Version, sondern die letzte kompatible Version installiert wird.