

Kundencenter

Melanie Hansel / MH
m.hansel@hall.ag
+ 43 5223 5855 117



BETRIEBSORDNUNG DATENCENTER

I. ALLGEMEINES

Gegenstand dieser Betriebsordnung ist die Festlegung und Einhaltung von Verhaltensregeln im Bereich der Datencenter der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH, im Folgenden kurz „STW“ genannt. Die Einhaltung der folgenden Verhaltensregeln ist verpflichtend und geht konform mit den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen.

Die Zurverfügungstellung dieser Betriebsordnung an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von STW.

Diese Betriebsordnung unterliegt dem österreichischen Recht und als Gerichtsstand gilt 6060 Hall in Tirol als vereinbart.

II. ZUTRITT ZUM DATENCENTER

Uneingeschränkter Zutritt haben ausschließlich Mitarbeiter von STW, sowie von STW autorisierte Nutzungsberechtigte des Datencenters. Andere Personen haben ausnahmslos nur nach vorheriger Absprache mit STW Zutritt zum Datencenter.

Die Mitarbeiter von STW, insbesondere die verantwortlichen Mitarbeiter vor Ort, sind berechtigt, die Legitimation dieser Personen zu verlangen. Bis zur Feststellung der Identität und der Nutzungsberechtigung haben Personen keinen Zutritt zum Datencenter bzw. ist dieses auf Anweisung umgehend zu verlassen.

a. Definition Nutzungsberechtigte Personen

Es wird zwischen eingeschränkten und uneingeschränkten Nutzungsberechtigten unterschieden:

Eingeschränkt Nutzungsberechtigte Personen haben nach Authentifizierung und Autorisierung durch das Personal von STW Zutritt zum Datencenter. Während des Zutritts muss Personal von STW vor Ort sein.

Uneingeschränkt Nutzungsberechtigte Personen verfügen über einen Transponder, welcher den Zugang rund um die Uhr ermöglicht.

b. Zutrittsbestimmungen

Eingeschränkt Nutzungsberechtigte des Datacenters haben rechtzeitig bekannt zu geben, wann sie das Datacenter betreten möchten.

Beim Betreten des Datacenters hat der eingeschränkt Nutzungsberechtigte des Datacenters jeweils den Beginn und das Ende der Arbeiten dem autorisierten Personal von STW vor Ort zu melden.

c. Zutrittskontrolle

Kunden können von STW einen Transponder beziehen. Dieser ermöglicht den Zutritt zum Datacenter rund um die Uhr. Der von STW ausgestellte Transponder verbleibt im Eigentum von STW und ist nicht übertragbar.

Der Kunde verpflichtet sich, bei der Übernahme des Transponders einen gegebenenfalls ausgestellten Pin-Code geheim zu halten und im Falle des Verlusts sofort die Sperre des Transponders bei STW zu veranlassen.

Kunden werden bei der Übernahme des Zutritt-Sets in die Bedienung des Zutrittskontrollsystems [falls vorhanden] eingeschult. Wird durch Fehlbedienung des Systems ein Bereitschaftseinsatz ausgelöst, so kann dieser durch STW, laut der geltenden Preisliste für Bereitschaftseinsätze, in Rechnung gestellt werden.

Jeder Zutritt einer Person in das Datacenter wird protokolliert. Dieses Protokoll ist ausschließlich durch ausgewählte Mitarbeiter von STW einsehbar und wird nur auf Anfrage einer vom Kunden autorisierten Person übermittelt.

STW behält sich das Recht vor, stichprobenartig Überprüfungen durchzuführen und im Falle des Zuwiderhandelns gegen diese Bestimmungen den Transponder zu sperren. In diesem Fall erfolgt eine Information über die Sperre an den Übernehmer des Transponders bzw. an eine berechnigte Kontaktperson beim Kunden.

d. Zutritt ohne Transponder

Soll ein Zutritt zum Datacenter ohne Transponder erfolgen, so hat sich die Person mit einem gültigen Lichtbildausweis zu authentifizieren. Die Autorisierung der Person erfolgt durch das Personal von STW und muss seitens des Kunden per Mail oder telefonisch bestätigt werden. Zur Protokollierung des Zutritts kann von STW eine Ausweiskopie angefertigt werden. Sollten Zweifel an der Identität der Person bzw. an der Autorisierung bestehen, ist STW berechnigt, der Person den Zutritt zum Datacenter zu verwehren. Die Entscheidung obliegt in jedem Fall STW.

e. Verlust / Diebstahl des Zutritts-Sets

Ein Verlust bzw. Diebstahl des Transponders ist jedenfalls und unverzüglich polizeilich anzuzeigen und STW zu melden. Die Meldung an STW kann per E-Mail oder Telefon erfolgen. STW veranlasst danach die sofortige Sperre des Transponders. Der Kunde verpflichtet sich, STW die Anzeigebestätigung in Kopie zukommen zu lassen.

Die Kosten für die erneute Ausstellung eines Transponders bzw. dem Wechsel der Rack-Schlösser trägt der Kunde. STW stellt dem Kunden eine Rechnung über die entstandenen Kosten für die Vorlage bei gegebenenfalls vorhandenen Versicherungen zur Verfügung.

III. ÜBERWACHUNG DES DATENCENTERS

STW behält sich das Recht vor, das Datacenter mittels Videoüberwachung gegen den Zutritt unberechtigter Personen und die Durchführung untersagter Tätigkeiten abzusichern.

Des Weiteren behält sich STW das Recht vor, die Videobilder der Überwachungskameras zu speichern. Der Zugriff auf die gespeicherten Videodaten erfolgt ausschließlich durch ausgewählte STW-Mitarbeiter und wird von STW nur auf richterliche Anordnung weitergegeben. STW verpflichtet sich, aufgezeichnete Videobilder nach spätestens sechs [6] Monaten zu löschen.

IV. NUTZUNGSBESTIMMUNGEN

a. Allgemein

Den Anordnungen von STW [durch Mitarbeiter vor Ort], die die Aufrechterhaltung der Ordnung, Ruhe und Sauberkeit, sowie die Sicherheit betreffen, ist unwidersprochen und unverzüglich Folge zu leisten.

Personen, die in den Räumlichkeiten Ruhestörungen verursachen, sowie solche Personen, die durch sonstiges Verhalten oder ihren Zustand berechtigtes Ärgernis erregen, können von STW [durch die Mitarbeiter vor Ort] zum Verlassen des Datacenter aufgefordert werden. Gegebenenfalls vorhandene Transponder können in solchen Fällen gesperrt werden.

- In den Räumlichkeiten des Datacenters herrscht absolutes Rauchverbot.
- Das Hantieren mit Feuer und offenem Licht ist strengstens verboten.
- Die gesamten Räumlichkeiten des Datacenters sind sauber zu halten.
- Jegliche Art von Konsumation von Lebensmitteln und Getränken ist im Datacenter

strengstens untersagt. Mitgebrachtes Verpackungsmaterial muss unverzüglich und ausnahmslos wieder mitgenommen und fachgerecht entsorgt werden. Eine Entfernung derartiger Verunreinigungen und Verpackungsmaterialien kann durch STW jederzeit auch ohne vorherige Ankündigung auf Kosten des Kunden veranlasst werden, wenn der Kunde seiner Verpflichtung zur unverzüglichen Beseitigung bzw. Reinigung nicht nachkommt.

Es ist, insbesondere beim Verlassen der Räumlichkeiten, stets darauf zu achten, im gesamten Datacenter die Türen geschlossen zu halten. Durch zu lange geöffnete Türen kann ein Alarm ausgelöst werden.

Die Kosten für dadurch ausgelöste Bereitschaftseinsätze durch STW sind vom verursachenden Kunden zu tragen.

Diesbezügliches Zuwiderhandeln gegen diese Nutzungsbestimmungen wird seitens STW durch den Entzug des Transponders geahndet.

b. Technisch

Die vorhandenen Geräte und Einrichtungen sind pflegsam und ordnungsgemäß zu behandeln. STW autorisiert die Nutzungsberechtigten des Datacenters alle Server/Geräte, über die sie auch Verfügungsberechtigt sind, nur an den von STW zugewiesenen und von STW dokumentierten Stromanschlüssen an-, bzw. abzustechen.

Die Zuweisung neuer Anschlüsse (für Strom, Netzwerke und sonstiges), sowie von Stellplätzen, erfolgt ausschließlich durch STW. STW behält sich das Recht vor, Geräte, die unberechtigterweise angeschlossen wurden, ohne Rückfrage und Information sofort zu trennen bzw. abzustecken.

Das Herstellen provisorischer Installationen, die Verwendung schadhafter Kabel (für Strom, Netzwerke) oder Stecker (für Strom, Netzwerke), sowie beschädigter Elektrogeräte ist untersagt. Diesbezügliches Zuwiderhandeln wird seitens STW geahndet.

V. SICHERHEITSBESTIMMUNGEN

Werkzeuge, Maschinen, Gerätschaften und sonstige Arbeitseinrichtungen dürfen nicht bestimmungswidrig verwendet werden und sind ordnungsgemäß zu bedienen.

Die gekennzeichneten Fluchtwege, Ausgänge, Durchgänge und Treppenhäuser dürfen nicht verstellt werden und sind stets von jeder Behinderung freizuhalten.

Sollte es während der Anwesenheit des Zutrittsberechtigten im Datacenter zu einem Stromausfall kommen, so ist das Datacenter aus Sicherheitsgründen umgehend zu verlassen. Anordnungen von STW bzw. von STW-Mitarbeitern vor Ort ist hierbei unwidersprochen und unverzüglich Folge zu leisten.

Das Fotografieren und Filmen im Datacenter ist ausnahmslos nur mit Zustimmung von STW gestattet. Fundgegenstände jeglicher Art sind unverzüglich bei STW abzugeben. Zuwiderhandeln gegen diese Sicherheitsbestimmungen wird seitens STW geahndet.

Verhalten im Brandfall

Bei Ausbruch von Feuer bzw. bei anderen lebensbedrohenden Ereignissen und/oder dem Ertönen des Alarmsignals des Brandmeldesystems ist das Datacenter unverzüglich innerhalb von einer Minute zu verlassen.

Dabei ist kein Bedacht auf das Zutrittssystem zu nehmen (Sicherheit geht vor!!!!), sondern das Gebäude ist über die gekennzeichneten Fluchtwege sofort zu verlassen.

VI. HAFTUNGEN

Die Nutzungsberechtigten des Datacenters verpflichten sich, die zur Verfügung gestellte Einrichtung pflegsam zu behandeln und Beschädigungen umgehend zu beheben, sowie bei Notwendigkeit Erneuerungen durchzuführen.

Der Nutzungsberechtigte verpflichtet sich zur Einhaltung aller gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Bestimmungen. Er verpflichtet sich jegliche Manipulationen an fremden und (von STW) nicht geschulten Anlagen zu unterlassen.

Der Nachweis des Nichtverschuldens eines vorliegenden Schadens im Sinne dieser Betriebsordnung liegt beim von STW benannten Verursacher.

Liegt Zuwiderhandeln vor, sind dadurch entstehende Sach- und Vermögens- sowie Personenschäden durch eine entsprechende finanzielle Wiedergutmachung in Höhe des Schadens zu vergüten.

Der Nutzungsberechtigte des Datacenters haftet stets im Grunde und der Höhe nach uneingeschränkt sowohl für eigenes fahrlässiges, grob fahrlässiges und/oder vorsätzliches Verhalten, sowie weiters für das seiner gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und Helfer.

Der Nachweis des Nichtverschuldens eines vorliegenden Schadens im Sinne dieser Betriebsordnung liegt beim Nutzungsberechtigten des Datacenters bzw. bei dessen gesetzlicher Vertretung. Eine Haftung der STW für schuldhaftes Verhalten von Nutzungsberechtigten ist jedenfalls ausgeschlossen.

a. Haftungsfreistellung

Die in dieser Betriebsordnung behandelten Parteien stellen sich gegenseitig von Ansprüchen Dritter, die ihre Ursache im Handeln oder Unterlassen der jeweils anderen Partei haben und bei denen keine fahrlässige, grob fahrlässige und/oder vorsätzliche Mitwirkung der betroffenen Vertragspartei vorlag, frei.

Die beiden unterfertigenden Parteien dieser Betriebsordnung verpflichten sich, einander unverzüglich über alle von Dritten geltend gemachte Ansprüche, die die Sphäre der jeweils anderen Partei im Rahmen dieser Betriebsordnung betreffen [könnten], zu informieren.

Weiters verpflichten sie sich, auf Wunsch und deren Kosten bei der Verteidigung und vergleichsweisen Erledigung eines solchen Anspruchs, der aus dieser Betriebsordnung von Dritten hergeleitet werden könnte, zu kooperieren.

Zusätzlich behalten sich beide Parteien das Recht vor, bei Ansprüchen, die die Sphäre einer Partei im Rahmen dieser Betriebsordnung betreffen und die gegenüber der anderen Partei geltend gemacht werden, die außergerichtliche Verteidigung zu übernehmen und im Falle eines Beitritts zum Rechtsstreit die Verteidigung der anderen Partei zu koordinieren.

b. Haftungsausschluss wegen höherer Gewalt und Arbeitskämpfen

Eine Haftung wegen höherer Gewalt ist grundsätzlich ausgeschlossen.

Eine Haftung wegen rechtmäßiger bzw. unrechtmäßiger Arbeitskämpfe innerhalb beider unterfertigenden Parteien, können gegenseitig nicht zu einer Haftung über eine Beschädigung oder eine Schadensverursachung führen.

VII. VERTRAULICHKEITSVERPFLICHTUNG

Gegenstand dieser Vertraulichkeitsregelung sind die den Parteien bekannt gewordenen, oder künftig noch bekannt werdenden, vertraulichen Informationen.

Vertrauliche Informationen sind alle Aussagen, Erkenntnisse, Daten und Unterlagen, die ausdrücklich so bezeichnet werden.

Ferner solche, die von den Parteien nicht ohne weiteres aus anderen Quellen rechtmäßig bezogen werden können oder von der jeweils anderen Partei veröffentlicht worden sind. Im Zweifel ist von der Vertraulichkeit einer Information auszugehen. Vertraulich sind auch Verkörperungen vertraulicher Informationen (Niederschriften, Datenträger u.ä.).

Die Parteien treffen jeweils alle zumutbaren Vorkehrungen, um eine Kenntnisnahme durch unbefugte Dritte zu verhindern und dies im Streitfall nachzuweisen.

Die Parteien dürfen vertrauliche Informationen den eigenen Mitarbeitern und Dritten nur dann zur Verfügung stellen, wenn dies zur Durchführung bzw. Evaluierung im Zusammenhang dieser Betriebsordnung erforderlich ist.

Für die Mitarbeiter der jeweiligen Partei und deren Helfern bzw. Dritten ist vor einer Weitergabe von Informationen eine geeignete Vertraulichkeitsvereinbarung abzuschließen. Darüber hinaus ist vor einer Weitergabe von Informationen jeweils die Zustimmung der jeweils anderen Partei einzuholen.

VIII. SONSTIGES

Kundenserver und allfälliges Zubehör liegen im alleinigen Verantwortungsbereich des Kunden. STW leistet diesbezüglich keine Wartungsarbeiten oder sonstige Tätigkeiten, außer nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung.

Die Einhaltung des letztgültigen Standes der Technik für alle Leistungen ist ausdrücklich Bestandteil dieser Betriebsordnung und damit unabdingbar, dies gilt für beide Parteien gleichermaßen und gleichzeitig.

Diese gegenständliche Betriebsordnung geht auf den/die jeweiligen Rechtsnachfolger über.

Zusätzlich gilt, dass keine der unterfertigenden Parteien ihre Rechte und Pflichten aus dieser Betriebsordnung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei ganz oder teilweise abtreten kann, sofern es sich nicht um eine Abtretung an ein konzernverbundenes Unternehmen oder um einen Rechtsnachfolger handelt.

Änderungen und auch Ergänzungen der gegenständlichen Betriebsordnung bedürfen einem gegenseitigen Übereinkommen und der Schriftform.

Diese Betriebsordnung wird in zwei inhaltlich völlig identen Dokumenten [unterzeichnet und paraphiert] für beide Parteien ausgefertigt.

Der/Die Unterzeichnende erklärt sich mit der Unterschrift bzw., firmenmäßigen Unterfertigung dieser Betriebsordnung mit deren Inhalt einverstanden.

Ort, Datum: _____

Unterschrift/Firmenzeichnung/STW: _____

Unterschrift/Firmenzeichnung/Kunde: _____