

# BETRIEBS- & SERVICE-VEREINBARUNGEN LEW TELNET GMBH FÜR BUSINESS WIFI HOTSPOT

## 1 ALLGEMEIN

Das Produkt business WiFi Hotspot stellt als Dienstleistung ein öffentliches drahtloses Netzwerk zur Nutzung als WLAN-Hotspot bereit. Bestandteil der Dienstleistung ist die benötigte Hardwarekomponente sowie die initiale Einrichtung und Verwaltung.

- 1.1 Um die angegebenen Leistungen nutzen zu können, sind kundenseitig ein Zugang zum Internet sowie ein PoE-fähiger Netzanschlusspunkt erforderlich. Diese sind nicht Bestandteil des Lieferumfangs. Des Weiteren sind Anbauteile, Montage der Hardware sowie benötigte Infrastruktur am Montageort keine Bestandteile des Produktes. Die vorkonfigurierte Hardware wird von LEW TelNet an den Kunden geschickt. Die physische Installation und Inbetriebnahme erfolgt durch den Kunden.
- 1.2 Die Bereitstellung, Konfiguration und Administration der Hardware sowie Infrastruktur des Produktes business WiFi Hotspot erfolgt durch LEW TelNet. Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.
- 1.3 Die Hardware des business WiFi Hotspot ist Eigentum von LEW TelNet und wird für den Vertragszeitraum zur Leistungserbringung dem Kunden überlassen. Es dürfen keine Veränderungen an der Hardware selbst vorgenommen werden. Dies schließt sämtliche Bestandteile, wie zum Beispiel die eingesetzten Antennen, mit ein.
- 1.4 Nach Ablauf der Vertragsdauer ist der Kunde verpflichtet, die ihm überlassene Hardware unverzüglich sowie unaufgefordert an LEW TelNet zurückzusenden. LEW TelNet übernimmt keine Kosten für die Rücksendung.
- 1.5 LEW TelNet weist darauf hin, dass keinerlei Haftung für Anwendungsfehler im Bereich des Kunden übernommen wird. Dasselbe gilt für eigenmächtige Abänderung der Hard- und Software oder Konfiguration ohne Einverständnis von LEW TelNet. Ferner haftet LEW TelNet nicht für Schäden, welche durch Nutzung des Dienstes entstehen. LEW TelNet haftet nicht für Schäden im Netzwerk des Kunden aufgrund einer Umgehung von Passwörtern, Firewall-Systemen oder anderer Schutzeinrichtungen, insbesondere auch von versuchten Hacker-Angriffen, wie z. B. durch Hacken, IP-Spoofing, DNS-Spoofing, Webspoofing, Datenausspähung, Datenveränderung oder Computersabotage durch Dritte oder andere nicht durch LEW TelNet verursachte Schäden.
- 1.6 Die Bereitstellung des Hotspots richtet sich nach den jeweiligen technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Eine ununterbrochene und störungsfreie Zurverfügungstellung wird nicht zugesagt. Störungen aufgrund höherer Gewalt, Wartungsmaßnahmen, o.ä. können nicht ausgeschlossen werden. LEW TelNet wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um auf der von LEW TelNet bereitgestellten Hardware die Störungen unverzüglich zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. LEW TelNet gewährleistet aus technischen Gründen keine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit und/oder lückenlose Übertragung und behält sich vor, Port- und Inhaltsfilterung einzusetzen.

## 2 STANDARDLEISTUNGEN

### Rechenzentrum Ausstattung

Die Unterbringung und der Betrieb der von LEW TelNet für den Dienst benötigten IT-Komponenten für business WiFi Hotspot erfolgt in den LEW TelNet-Rechenzentren in Augsburg. Die Rechenzentren sind zugangskontrolliert und videoüberwacht. Zu den Sicherheitsmaßnahmen gehören u.a. Notstromversorgung, redundante Klimatisierung, Doppelboden und Brandmeldeanlage sowie Maßnahmen gegen Überspannung und Blitzschlag. Die beiden Rechenzentren sind örtlich voneinander getrennt (4 km) und über haus eigene Glasfaserinfrastruktur miteinander verbunden. Benötigte IT-Komponenten des Vorlieferanten stehen in dessen eigenen betriebenen Rechenzentren und sind außerhalb der Verantwortung von LEW TelNet.

### 2.1 Inbetriebnahme business WiFi Hotspot

LEW TelNet stellt dem Kunden eine betriebsfertige Hardware (Access Point) zur Verfügung. Die Erstkonfiguration erfolgt durch LEW TelNet und beinhaltet die einmalige Netzwerkkonfiguration und die einmalige Einrichtung entsprechend der gebuchten Produktvariante.

Der Datendurchsatz des business WiFi Hotspot ist abhängig von der Auslastung der Infrastruktur des Kunden sowie der zur Verfügung stehenden Bandbreite des Internetzugangspunktes und kann daher vertraglich nicht zugesichert werden.

Für Daten, die auf der bereitgestellten drahtlosen Netzwerkverbindung übertragen werden, trägt LEW TelNet keine Verantwortung.

Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.

Sensible, personenbezogene, personenbeziehbar oder schützenswerte Daten sollten durch die Nutzer des Dienstes grundsätzlich verschlüsselt übertragen werden.

Die Umsetzung von kundenspezifischen Einrichtungsanforderungen, wie z. B. Branding, sind bei den Produktvarianten Plus und Premium grundsätzlich nach Absprache durch LEW TelNet möglich. Über die Inbetriebnahme hinausgehende vereinbarte Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet.

### 2.2 Datentransfer (Traffic)

Eventuell anfallende Datenverkehrskosten (Traffic) für den Datentransfer von und zum öffentlichen Netz (Internet) sind nicht Teil dieses Produktes. Der Datentransfer wird über eine getunnelte Verbindung zum Rechenzentrum von LEW TelNet geleitet. Die Verbindung wird mittels des Verfahrens IPsec verschlüsselt. Wird der business WiFi Hotspot an einem nicht vom LEW TelNet bezogenen Internetanschluss betrieben, wird eine zusätzliche Traffic-Pauschale pro Hotspot erhoben.

- 2.3 Die Netzwerkverbindung über den Hotspot wird nach zwei Stunden automatisch getrennt (Session Time Out). Bei Inaktivität behält sich LEW TelNet vor, nach zehn Minuten aus Sicherheitsgründen eine Trennung vorzunehmen. Inaktivität liegt dann vor, wenn keine Kommunikation zwischen Endgerät und Hotspot erfolgt.

## 3 SERVICELEISTUNGEN BUSINESS WIFI HOTSPOT

- 3.1 LEW TelNet übernimmt den Betrieb und die Wartung des business WiFi Hotspots im Rahmen der definierten Servicelevels (Verfügbarkeit: 99,0 %). Die Servicelevels beschränken sich dabei auf Komponenten im Verantwortungsbereich von LEW TelNet. Das Konfigurationsmanagement und Troubleshooting beschränkt sich nur auf Komponenten und Services auf Seiten von LEW TelNet. Komponenten und Dienste außerhalb von LEW TelNet sind nicht Bestandteil der Servicelevels.

- 3.2 Das drahtlose Netzwerk wird nicht im Zugriff beschränkt. Nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch wird ein vom Kunden vorgegebenes Passwort eingestellt. Wiederkehrende Passwortwechsel sind kein Bestandteil des Servicevertrages und werden mit den jeweils gültigen Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet. Es werden keine nutzerspezifischen Kennwörter oder Voucher vergeben. Es findet keine zeitliche Beschränkung der Nutzer statt. Auf ausdrücklichen Kundenwunsch kann der Betrieb auf ein definiertes Zeitfenster reduziert werden.

- 3.3 Folgende technische Voraussetzungen werden zur Nutzung des Dienstes benötigt:

#### a. Kundenseitig

Für die Bereitstellung des Dienstes wird eine dauerhafte Verbindung zum Rechenzentrum der LEW TelNet sowie zum Vorlieferant von LEW TelNet benötigt. Der Access Point bedarf einer aktiven Internetverbindung sowie der Freigabe definierter Ports sowie IP-Adressen.

Benötigte freigegebene Ports:

1812 (UDP), 7351 (UDP), 9350 (UDP), 57473 (UDP).

Zusätzlich dürfen folgende Ziel-IP-Adressen nicht blockiert werden:

54.193.207.248/32, 64.62.142.12/32, 108.161.147.0/24, 199.231.78.0/24, 192.168.252.6.

In den Produktvarianten Basis und Premium wird zur Stromversorgung Power over Ethernet (PoE) nach dem Standard IEEE 802.3af vorausgesetzt. In der Produktvariante Premium wird zur Stromversorgung der Standard IEEE 802.3at vorausgesetzt.

Hinweis: Der Kunde stellt Übertragungskapazitäten des eigenen Internetzugangs sowie Netzwerks bereit. Diese liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs von LEW TelNet. Um eine Trennung der Nutzerdaten von business WiFi Hotspot zu gewährleisten, wird der gesamte Datenstrom mittels Tunnelverbindung (IPSec) in das Rechenzentrum von LEW TelNet geleitet. Die Übergabe in das öffentliche Netz erfolgt aus dem LEW TelNet Rechenzentrum.

b. Nutzerseitig

Der Zugriff auf das durch den Hotspot bereitgestellte drahtlose Netzwerk erfolgt über den Standard IEEE 802.11 n/ac. Dieser kann auf ausdrücklichen Kundenwunsch um die Varianten IEEE 802.11 b & g erweitert werden.

Der Funktions- und Unterstützungsumfang für den Hotspot ist herstellerabhängig und wird nicht von LEW TelNet zugesichert.

- 3.4 Folgende Leistungsmerkmale stehen Kunden mit den Produktvarianten Plus und Premium des business WiFi Hotspots ggf. gegen Gebühr zur Verfügung (Die Optionen sind optional und müssen ggf. separat beauftragt werden):

a. Branding (Optional)

Die Option Branding beinhaltet die Anpassung der Gestaltung der Vorschaltseite zur Anmeldung am drahtlosen Netzwerk. Layout-Anpassungen sind nur im Rahmen des aktuell gültigen Branding Guides der LEW TelNet möglich. Dieser kann vor Auftragserteilung jederzeit eingesehen werden. Kundeneigene Inhalte dürfen nicht gegen deutsches Recht verstoßen. LEW TelNet behält sich das Recht vor, ohne Angabe von Gründen, kundeneigene Inhalte abzulehnen. Für kundeneigene Inhalte übernimmt LEW TelNet keine Haftung.

b. Digitale Ausleuchtungsplanung (Optional)

Die Option Digitale Ausleuchtungsplanung beinhaltet die Berechnung der theoretischen Ausleuchtung durch den bzw. die Access Point/s. Das Ergebnis der digitalen Ausleuchtungsplanung stellt ein theoretisches Ergebnis dar und ist ohne Gewähr. Die Option beinhaltet die Planung auf einer Ebene. Jede weitere Ebene wird mit dem aktuell gültigen Stundenverrechnungssatz von LEW TelNet in Rechnung gestellt.

c. Ausleuchtungsplanung vor Ort (Optional)

Die Option Ausleuchtungsplanung vor Ort wird individuell nach Aufwand und anhand der gültigen Stundenverrechnungssätze von LEW TelNet separat angeboten. Das Ergebnis der Ausleuchtungsplanung vor Ort stellt ein theoretisches Ergebnis dar und ist ohne Gewähr. Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Verfügbarkeit der Option.

d. Outdoor geeignet (Optional)

Kunden der Produktvarianten Plus und Premium können gegen Aufpreis Hardwarevarianten der Schutzklasse IP67 erhalten. Der Betrieb außerhalb geschlossener Räume ist nur bei Einhaltung der Beschränkungen durch die Schutzklasse zulässig.

3.5 Skalierbarkeit/Konfigurationsänderungen

Nachträgliche Änderungen an der Konfiguration werden gegen Gebühr und unter Beachtung der Mindestvertragslaufzeiten durchgeführt.

3.6 Sicherheit

Die Datenverbindung zwischen business WiFi Hotspot und der Gegenstelle im Rechenzentrum von LEW TelNet ist mittels IPsec verschlüsselt.

3.7 Experten-Hotline

Allgemein: Experten von LEW TelNet stehen Kunden der Produktvariante Plus und Premium kostenfrei telefonisch und per E-Mail bei Fragen rund um das Produkt zur Verfügung. Die Rufnummer ist 0821 / 328 – 4050. Kunden der Produktvariante Basis erhalten Support unter der E-Mail [service@lewtelnet.de](mailto:service@lewtelnet.de). Unterstützung für Nutzer des Dienstes business WiFi Hotspot wird nicht geleistet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

3.8 Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328 – 1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

3.9 Störungsbearbeitung

Allgemein: Die Infrastruktur wird vom LEW TelNet Netzwerk-Management-Center aus auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass Komponenten der Infrastruktur nicht mehr erreichbar sind, wird ein Techniker von LEW TelNet gemäß den definierten Servicelevels verständigt. LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung des business WiFi Hotspot. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet. Im Falle eines Hardwaredefektes erfolgt nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden der Versand einer Ersatzkomponente durch LEW TelNet. Der Kunde ist verpflichtet, die defekte Hardware unverzüglich auf eigene Kosten an LEW TelNet zurückschicken.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Verfügbarkeiten: LEW TelNet betreibt ein Wartungsfenster von täglich 2 Stunden im Zeitraum zwischen 16 bis 18 Uhr.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

- 3.10 Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Leistungen und Servicedaten.

- 3.11 Zur Erbringung der Dienstleistung business WiFi Hotspot behält sich LEW TelNet das Recht vor, Kundendaten an Vorlieferanten oder Partnerunternehmen, die unmittelbar mit der Erbringung der Dienstleistung in Zusammenhang stehen, weiterzugeben.