

# BETRIEBS- & SERVICE-VEREINBARUNGEN DER LEW TELNET GMBH FÜR MANAGED CLOUD SERVER

## 1 ALLGEMEIN

- 1.1 LEW TelNet bietet den Kunden mit dem Produkt Managed Cloud Server eine professionelle Lösung, um Serverstrukturen virtualisiert auf der hochverfügbaren Infrastruktur verteilt auf zwei LEW TelNet-Rechenzentren zu betreiben. Dazu wird dem Kunden nach individuell beauftragter Systemkonfiguration (Rechenleistung (CPU), Arbeitsspeicher (RAM), Festplattenspeicher (SAN)) ein betriebsfertiger virtueller Server bereitgestellt.

Das Monitoring der Basis-Infrastruktur und Managed Cloud Server erfolgt im Netzwerk-Management-Center von LEW TelNet.

Die entsprechenden Servicelevels und Leistungen sind abhängig von der gewählten Produktvariante (siehe Absatz 3-4).

- 1.2 Die Installation, Konfiguration und Administration des Betriebssystems des Managed Cloud Servers erfolgt durch LEW TelNet. Nach Absprache mit LEW TelNet können dem Kunden entsprechende Berechtigungen auf dem System eingerichtet werden, welche die Installation von eigener Software erlauben. Die Wahl der betriebenen Anwendungen auf der virtuellen Maschine wird dem Kunden freigestellt, sofern der Kunde nicht LEW TelNet mit der Betreuung der Serverdienste beauftragt hat (verfügbare Produktoption gegen Aufpreis).

Zusätzliche Software die vom Kunden benötigt wird ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.

## 2 STANDARDLEISTUNGEN

### 2.1 Rechenzentrum

**Ausstattung:** Die Unterbringung der IT-Komponenten für Managed Cloud Server erfolgt derzeit in unseren Rechenzentren in Augsburg. Die Rechenzentren sind Zugangskontrolliert und videoüberwacht, Maßnahmen gegen Überspannung und Blitzschlag sind getroffen. Zu den Sicherheitsmaßnahmen gehören u.a. Notstromversorgung, redundante Klimatisierung, Doppelboden und Brandmeldeanlage. Die beiden Rechenzentren sind örtlich voneinander getrennt (4 km) und über hauseigene Glasfaserinfrastruktur miteinander verbunden.

**Stromversorgung:** Das Entgelt für die Stromversorgung ist im monatlichen Grundpreis des Produkts enthalten.

**HA-Failover-Funktionalität:** Der Managed Cloud Server des Kunden wird bei einem Ausfall auf bereitstehenden Redundanzsystemen im zweiten Rechenzentrum weiterbetrieben.

**Monitoring und Betrieb der Basis-Infrastruktur:** LEW TelNet betreibt und administriert die Basis-Infrastruktur (Virtualisierungs-Software, Storage, Netzwerk, Firewall) für Managed Cloud Server nach vereinbartem Umfang im eigenen Netzwerk-Management-Center. Das Monitoring der Basis-Infrastruktur erfolgt von Montag bis Sonntag, 365 Tage im Jahr, von 0:00 bis 24:00 Uhr, der Betrieb von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr.

LEW TelNet haftet nicht für Schäden auf dem Kundensystem aufgrund von Umgehung von Passwörtern, Firewall-Systemen oder anderer Schutzeinrichtungen, insbesondere auch von physikalischen Schutzeinrichtungen, wie z. B. durch Hacken, IP-Spoofing, DNS-Spoofing, Webspoofing, Datenausspähung, Datenveränderung oder Computersabotage durch Dritte.

**Verfügbarkeiten:** Die Verfügbarkeit der Internetanbindung beträgt 99,9% pro Jahr. Die Verfügbarkeit des Managed Cloud Servers (Kundensystem) beträgt 99,9% pro Jahr. Änderungen und Erweiterungen am Kundensystem können zu einer kurzfristigen Nichtverfügbarkeit bzw. zu einem Neustart des Kundensystems führen. Diese geplante Ausfallzeit ist von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen und wird mit Einverständnis des Kunden in vereinbarten Wartungsfenstern durchgeführt.

Die Verfügbarkeitszusage für das Kundensystem gilt nicht, wenn dem Kunden Systemverwalterberechtigungen (z.B. Root-Zugriff) auf dem virtuellen Server eingerichtet sind.

### 2.2 Inbetriebnahme Managed Cloud Server

LEW TelNet stellt dem Kunden einen betriebsfertigen virtuellen Server (Linux, Windows) zur Verfügung. Die Erstkonfiguration erfolgt durch LEW TelNet und beinhaltet die einmalige Netzwerkkonfiguration, die einmalige Einrichtung des Systemverwalter-Passworts sowie die einmalige Einrichtung von Zusatzdiensten wie Web-, Mail-, FTP- oder Datenbankserver (sofern die Produktoptionen vom Kunden mit beauftragt wurden, diese sind nur in der Produktvariante Premium möglich).

Der Managed Cloud Server wird nach kundenindividuellen Anforderungen konfiguriert. Das System ist ausgestattet mit einer bestimmten Anzahl an CPU-Kernen (max. 4) mit jeweils einer CPU-Taktfrequenz von max. 2,83 GHz, sowie jeweils einer bestimmten fest zugeordneten Größe an Arbeitsspeicher (RAM) (max. 16 GB) und Festplattenspeicher (SAN) (max. 500 GB).

Der Managed Cloud Server ist mit einer Bandbreite von max. 1 Gbit/s an das Internet angebunden.

Die angegebenen Werte für die Taktfrequenz pro CPU-Kern und die Bandbreite der Internetanbindung sind Maximalwerte und können je nach Auslastung der Basis-Infrastruktur für Managed Cloud Server abweichen.

Der Datendurchsatz des Festplattenspeichers (SAN) ist abhängig von der Auslastung der Basis-Infrastruktur für Managed Cloud Server und kann daher vertraglich nicht zugesichert werden.

Die Virtualisierung erfolgt auf Basis von Citrix XenServer.

Die Integration des Managed Cloud Servers in ein von LEW TelNet betriebenes Managed WAN des Kunden ist auf Wunsch kostenlos möglich (nur bei Produktvariante Premium).

Im Rahmen des Leistungsangebotes stellt LEW TelNet eine Auswahl an Betriebssystemen und Betriebssystemvarianten zur Verfügung, die durch LEW TelNet betrieben werden.

Sofern für den Betrieb notwendig, wird das Betriebssystem beim Hersteller durch LEW TelNet registriert und aktiviert. Zur Auswahl stehen, sofern nicht anders vereinbart:

- Debian Linux
- Microsoft Windows

Für Anwendungen, die der Kunde auf den bereitgestellten virtuellen Servern installiert, betreibt und wartet, trägt LEW TelNet keine Verantwortung. Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.

Die Umsetzung von kundenspezifischen Einrichtungsanforderungen ist grundsätzlich nach Absprache mit LEW TelNet möglich. Über die Inbetriebnahme hinaus gehende Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

### 2.3 Systemerweiterungen

Die stufenweise Systemerweiterung von CPU-Kernen, Arbeitsspeicher und Festplattenspeicher während der Vertragslaufzeit ist grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich. Der Managed Cloud Server kann optional gegen Aufpreis auf bis zu 4 CPU-Kerne erweitert werden. Der Arbeitsspeicher (RAM) kann optional gegen Aufpreis schrittweise (je 1 GB) erweitert werden, maximal auf 16 GB. Der Festplattenspeicher (SAN) kann optional gegen Aufpreis schrittweise (je 50 GB) erweitert werden, maximal auf 500 GB.

Die Änderung von Leistungen erfolgt ausschließlich über schriftliche Beauftragung an LEW TelNet.

### 2.4 Anpassung der Servicestufe

Die Anpassung der Servicelevels für Betrieb und Störungsbehebung des Managed Cloud Servers während der Vertragslaufzeit ist grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich. Die Anpassung der Servicelevels erfolgt durch einen Wechsel in eine höhere Produktvariante (Basic, Premium).

### 2.5 Datentransfer (Traffic)

Das anfallende Volumen für den Datentransfer wird über einen separat zu beauftragenden Volumen-Vertrag (business volume) abgewickelt und verrechnet. Sollte der Kunde bereits einen laufenden Volumen-Vertrag bei LEW TelNet besitzen, so kann dieser grundsätzlich nach Absprache mit LEW TelNet für die Abwicklung des anfallenden Volumens für Managed Cloud Server verwendet werden.

## 3 SERVICELEISTUNGEN MANAGED CLOUD SERVER BASIC

- 3.1 LEW TelNet übernimmt den Betrieb und die Störungsbehebung des Betriebssystems (Grundkonfiguration und Sicherheitspatche) des Managed Cloud Servers im Rahmen der definierten Servicelevels.

**Servicevoraussetzung:** Freigabe für die Sicherheitspatche durch den Kunden im Vorfeld erforderlich, bei Nichtfreigabe trägt der Kunde das Sicherheitsrisiko.

### 3.2 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationen, Sicherheitspatche, Lokalisierung von System-Fehlern.

**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.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

### 3.3 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationen, Sys-

temupdates, Sicherheitspatche, Lokalisierung von System-Fehlern.

**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.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

#### 3.4 Monitoring Managed Cloud Server

**Allgemein:** Das Serversystem wird vom LEW TelNet Netzwerk-Management-Center aus auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass das Serversystem nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet gemäß den definierten Servicelevels verständigt.

**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.

#### 3.5 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.

#### 3.6 Störungsbearbeitung

**Allgemein:** LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung des Managed Cloud Servers. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**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.

**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.

#### 3.7 Datensicherung

**1 täglicher Snapshot:** Dabei werden die Daten des Managed Cloud Servers im laufenden Betrieb gesichert. Die Snapshot-Daten werden für den Zeitraum von maximal 1 Tag (24 Std.) zur Wiederherstellung vorgehalten. Für die Konsistenz der Daten (z.B. Datenbankdump) ist der Kunde selbst verantwortlich, sofern die Betreuung des Dienstes nicht durch LEW TelNet erfolgt (verfügbare Produktoption gegen Aufpreis).

Eine Wiederherstellung eines gesicherten Systemstandes bzw. von gesicherten Daten muss separat beauftragt werden und wird nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet. Zeitpunkt und Vorgehensweise für eine beauftragte Wiederherstellung der Daten werden mit dem Kunden abgestimmt. Im vertraglichen Leistungsumfang nicht erfasst ist die Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art dienende längerfristige Datensicherung, für die der Kunde verantwortlich ist.

Disaster Recovery-Maßnahmen (Neuinstallation des Systems und Wiederherstellung eines gesicherten Systemzustandes) sind inklusive, sofern LEW TelNet den Fehler zu vertreten hat.

Voraussetzung für die Wiederherstellung ist mind. 1 korrekte Sicherung innerhalb der vorstehend aufgeführten Aufbewahrungszeit.

LEW TelNet ist nicht für den Inhalt der gespeicherten Daten auf dem Kundenserver verantwortlich. Für die zusätzliche Datensicherung außerhalb des LEW TelNet-Rechenzentrums ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### 3.8 Firewall-Schutz

Der Firewall-Schutz erfolgt über hochverfügbare Systeme der LEW TelNet. Im Rahmen der Erstkonfiguration des Managed Cloud Servers ist die einmalige Einrichtung von max. 5 Regeln inklusive. Im laufenden Betrieb ist pro Monat 1 Anpassung des Regelwerks inklusive. Darüber hinaus gehende Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

## 4 SERVICELEISTUNGEN MANAGED CLOUD SERVER PREMIUM

4.1 LEW TelNet übernimmt den Betrieb und die Störungsbehebung (Konfigurationen, Systemupdates, Sicherheitspatche, Fehlersuche, Neuinstallation, Disaster-Recovery) des Managed Cloud Servers im Rahmen der definierten Servicelevels.

**Servicevoraussetzung:** Freigabe für die Sicherheitspatche durch den Kunden im Vorfeld erforderlich, bei Nichtfreigabe trägt der Kunde das Sicherheitsrisiko.

#### 4.2 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationen, Systemupdates, Sicherheitspatche, Lokalisierung von System-Fehlern.

**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.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

#### 4.3 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationen, Systemupdates, Sicherheitspatche, Lokalisierung von System-Fehlern.

**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.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

#### 4.4 Monitoring Managed Cloud Server

**Allgemein:** Das Serversystem wird vom LEW TelNet Netzwerk-Management-Center aus auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass das Serversystem nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet gemäß den definierten Servicelevels verständigt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

#### 4.5 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 an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

#### 4.6 Störungsbearbeitung

**Allgemein:** LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung des Managed Cloud Servers. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

#### 4.7 Datensicherung

**1 täglicher Snapshot:** Dabei werden die Daten des Managed Cloud Servers im laufenden Betrieb gesichert. Die Snapshot-Daten werden für den Zeitraum von maximal 7 Tagen zur Wiederherstellung vorgehalten. Für die Konsistenz der Daten (z.B. Datenbankdump) ist der Kunde selbst verantwortlich, sofern die Betreuung des Dienstes nicht durch LEW TelNet erfolgt (verfügbare Produktoption gegen Aufpreis).

**Generationen-Backup:** Zusätzlich sichert LEW TelNet die Daten per Generationen-Backup. Die gesicherten Daten werden von

LEW TelNet 30 Tage lang zur Wiederherstellung vorgehalten. Für die Konsistenz der Daten (z.B. Datenbankdump) ist der Kunde selbst verantwortlich, sofern die Betreuung des Dienstes nicht durch LEW TelNet erfolgt (verfügbare Produktoption gegen Aufpreis).

Eine Wiederherstellung eines gesicherten Systemstandes bzw. von gesicherten Daten muss separat beauftragt werden und wird nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet. Zeitpunkt und Vorgehensweise für eine beauftragte Wiederherstellung der Daten werden mit dem Kunden abgestimmt. Im vertraglichen Leistungsumfang nicht erfasst ist die Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art dienende längerfristige Datensicherung, für die der Kunde verantwortlich ist.

Disaster Recovery-Maßnahmen (Neuinstallation des Systems und Wiederherstellung eines gesicherten Systemzustandes) sind inklusive, sofern LEW TelNet den Fehler zu vertreten hat.

Voraussetzung für die Wiederherstellung ist mind. 1 korrekte Sicherung innerhalb der vorstehend aufgeführten Aufbewahrungszeit.

LEW TelNet ist nicht für den Inhalt der gespeicherten Daten auf dem Kundenserver verantwortlich. Für die zusätzliche Datensicherung außerhalb des LEW TelNet-Rechenzentrums ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### 4.8 Firewall-Schutz

Der Firewall-Schutz erfolgt über hochverfügbare Systeme der LEW TelNet. Im Rahmen der Erstkonfiguration des Managed Cloud Servers ist die einmalige Einrichtung von max. 20 Regeln inklusive. Im laufenden Betrieb ist pro Monat 1 Anpassung des Regelwerks inklusive. Darüber hinaus gehende Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

#### 4.9 Betreuung Zusatzdienst – Webserver (Option gg. Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Webserver-Dienst Ihres Managed Cloud Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: Apache Webserver, Windows: Internet Information Server. Die Betreuung bezieht sich nur auf die genannten Produkte und nicht auf etwaige Erweiterungen oder Plugins.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

#### 4.10 Betreuung Zusatzdienst – FTP-Server (Option gg. Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den FTP-Server-Dienst Ihres Managed Cloud Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: ProFTPD, Windows: Internet Information Server. Die Betreuung bezieht sich nur auf die genannten Produkte und nicht auf etwaige Erweiterungen oder Plugins.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

#### 4.11 Betreuung Zusatzdienst – Mailserver (Option gg. Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Mailserver-Dienst Ihres Managed Cloud Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: Postfix-Mailserver. Die Betreuung bezieht sich nur auf die genannten Produkte und nicht auf etwaige Erweiterungen oder Plugins.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

#### 4.12 Betreuung Zusatzdienst – Datenbank (Option gg. Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Datenbank-Server-Dienst Ihres Managed Cloud Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: MySQL-Datenbank, PostgreSQL-Datenbank (pro Kundensystem nur ein Datenbank-Typ möglich). Die Betreuung bezieht sich nur auf die genannten Produkte und nicht auf etwaige Erweiterungen oder Plugins.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

#### 4.13 Betreuung Zusatzdienst – Load Balancing (Option gg. Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreiben einen Lastverteiler-Dienst auf entsprechenden Load Balancer Appliances. Basis des Dienstes ist eine hochverfügbare Infrastruktur, bestehend aus zwei Lastverteilern, die auf zwei LEW TelNet Rechenzentren örtlich verteilt sind. Der Load Balancing-Dienst von LEW TelNet sorgt dafür, dass der eingehende Traffic und die bereitgestellten Services (z.B. Webservice, Mailservice) gleichmäßig auf die einzelnen Server der Serverlösung verteilt, und im Falle eines fehlerhaften Servers richtig umgeleitet werden.

**Leistungen:** Die Leistungen umfassen die Hard- und Software sowie die Anbindung an die LEW TelNet-Infrastruktur:

- Kundenindividuelle Beratung mit technischer Konzepterstellung in Absprache mit dem Kunden
- Erstkonfiguration (Setup) des Load Balancing-Dienstes (z.B. VLAN, VIPs usw.)
- Dokumentation der Dienstleistung und Konfiguration
- Anschluss der Serversysteme
- Betrieb, Monitoring und Wartung des Load Balancing-Dienstes

Die Konfiguration, komplette Administration und Pflege der Einstellungen des Load Balancing-Dienstes werden ausschließlich von LEW TelNet durchgeführt. Die Umsetzung von kundenspezifischen Einrichtungsanforderungen ist grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich.

Konfigurationsanpassungen während der Vertragslaufzeit sind grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich. Die Änderung von Leistungen erfolgt ausschließlich über schriftliche Beauftragung an LEW TelNet. Die Änderungen werden nach Freigabe von LEW TelNet durchgeführt.

Beim Load Balancing-Dienst der LEW TelNet werden mehrere Kunden an die Load Balancer-Systeme angebunden. Diese sind mit 1 Gbit/s an die Basis-Infrastruktur von LEW TelNet angeschlossen. Der Datendurchsatz der Lastverteilung ist abhängig von der Gesamtauslastung der Basis-Infrastruktur und kann daher vertraglich nicht zugesichert werden.

Im Serververbund des Kunden werden im Rahmen des von LEW TelNet zur Verfügung gestellten Load Balancing-Dienstes folgende Netzwerkprotokolle unterstützt und konfiguriert: http, https, ftp, smtp, imap, pop3. Hieraus kann der Kunde bis zu max. vier Netzwerkprotokolle auswählen.

Der Load-Balancing-Dienst ist über den Firewall-Basisschutz des jeweiligen Serverprodukts (Managed Cloud Server Basis / Express / Plus) geschützt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

#### 4.14 Betreuung Zusatzdienst – VPN-Remote Access (Option gg. Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreiben einen VPN-Remote Access-Dienst auf Basis einer hochverfügbaren Infrastruktur, die auf zwei Rechenzentren örtlich verteilt ist. Der Dienst ermöglicht dem Kunden über eine VPN-Verbindung (IP-Sec/L2TP, IP-Sec/Xauth) einen sicheren Zugriff auf die kundeneigenen Systeme im LEW TelNet-Rechenzentrum. Die Anzahl der VPN-Kennungen ist auf 10 Benutzer beschränkt. Zusätzliche Benutzer sind nach Absprache mit LEW TelNet in der Regel möglich, wodurch das monatliche Entgelt entsprechend ange-

passt wird. Die Änderung von Leistungen erfolgt ausschließlich über schriftliche Beauftragung an LEW TelNet.

Leistungen:

- Erstkonfiguration des VPN-Remote Access-Dienstes
- Erstellung eines VPN-Profiles (Windows RAS-VPN oder Cisco VPN-Client), das dem Kunden zur Verfügung gestellt wird.
- Übermittlung der VPN-Zugangsdaten an den Kunden

Der Kunde erhält nach Bereitstellung des Dienstes die VPN-Zugangsdaten mitgeteilt, die er dann in Verbindung mit dem VPN-Profil auf seinen VPN-Clients nutzen kann. Für die Installation der Zugangssoftware auf den Clients, sowie für die Konfiguration der VPN-Clients ist der Kunde verantwortlich.

Anpassungen während der Vertragslaufzeit sind grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich. Die Änderung von Leistungen erfolgt ausschließlich über schriftliche Beauftragung an LEW TelNet. Die Änderungen werden nach Freigabe durch LEW TelNet durchgeführt.

Der VPN-Remote Access-Dienst wird über eine hochverfügbare Infrastruktur bereitgestellt, die von mehreren Kunden genutzt wird. Der Durchsatz des Dienstes ist dabei abhängig von der Gesamtauslastung der Infrastruktur und kann daher vertraglich nicht zugesichert werden.

Der VPN-Remote Access-Dienst ist ausschließlich für Client-to-Site VPN nutzbar. Eine Site-to-Site VPN-Kopplung ist nicht möglich.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

Servicevoraussetzungen: Fehlerfrei laufendes Client-System auf Kundenseite.

4.15 Inklusivstunden für Support

Im Rahmen der Betriebsunterstützung (Experten-Hotline 4.1 und Remote-Unterstützung 4.2) sind 0,25 Stunden pro Monat inklusive. Darüber hinaus gehende Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**5 KOMPONENTEN, SERVICEDATEN**

- 5.1 Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Komponenten und Servicedaten. Diese für die Leistungserbringung erforderlichen Vereinbarungen sind Bestandteil der Bereitstellungsanzeige der LEW TelNet.
- 5.2 Eine Anpassung des Leistungsumfangs und der damit verbundenen Entgelte während der Vertragslaufzeit ist grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich.