

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

## 1 ALLGEMEIN

- 1.1 LEW TelNet bietet den Kunden mit dem Produkt Managed Cloud Server Web eine professionelle Lösung, um Serverstrukturen virtualisiert auf der hochverfügbaren Infrastruktur im Rechenzentrum der LEW TelNet zu betreiben.

LEW TelNet übernimmt den Betrieb und die Störungsbehebung (Systemupdates, Sicherheitspatches, Fehlersuche) des Managed Cloud Servers im Rahmen der definierten Servicelevels.

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

- 1.2 Die Installation, Konfiguration und Administration des Betriebssystems des Managed Cloud Servers erfolgt durch LEW TelNet. Zusätzliche Software die vom Kunden benötigt wird ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.
- 1.3 Die Bezeichnung Managed Cloud Server steht für das Produkt Managed Cloud Server Web.

## 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 haus eigene 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 kann bei einem Ausfall auf bereitstehenden Redundanzsystemen im zweiten Rechenzentrum weiterbetrieben werden. Die Umschaltung erfolgt nicht automatisch.

**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 99,00% pro Jahr. Die Verfügbarkeit des Managed Cloud Servers (Kundensystem) beträgt 99,50% 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 Web

LEW TelNet stellt dem Kunden einen betriebsfertigen virtuellen Server (Linux) zur Verfügung. Die Erstkonfiguration erfolgt durch LEW TelNet und beinhaltet die einmalige Netzwerkkonfiguration, die einmalige Einrichtung des Systemverwalter-Passworts sowie die einmalige Einrichtung von Web- und Datenbankserver.

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 Integration des Managed Cloud Servers in ein von LEW TelNet betriebenes Managed WAN des Kunden ist auf Wunsch möglich.

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.

Für den Upload der kundenspezifischen Daten (z. B. Webseiten) ist der Kunde selbst verantwortlich.

- 2.3 Systemerweiterungen

Erweiterungen sind möglich im Rahmen eines Produktwechsels auf Managed Cloud Server Basis, Express oder Plus.

- 2.4 Datensicherung

**Generationen-Backup:** LEW TelNet sichert 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 Systemzustandes 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 mindestens eine korrekte Sicherung (ein Sicherungszyklus durch LEW TelNet) 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.

- 2.5 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.

- 2.6 Datentransfer (Traffic)

Ein Datenvolumen von 50 GB pro Monat ist im Produkt enthalten. Wird dies überschritten, erfolgt monatlich eine Abrechnung des Mehrverbrauchs.

## 3 SERVICELEISTUNGEN MANAGED CLOUD SERVER WEB

- 3.1 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationen, Systemupdates, Sicherheitspatches, 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 Experte von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

- 3.2 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationen, Systemupdates, Sicherheitspatches, 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 Experte von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Experte von LEW TelNet spä-

testens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

### 3.3 Monitoring

**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 Experte 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.

### 3.4 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.

### 3.5 Störungsbehebung

**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 Experte von LEW TelNet mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Experte von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

### 3.6 Betriebsunterstützung

Für die Betriebsunterstützung (Experten-Hotline 3.1 und Remote-Unterstützung 3.2) anfallende Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

### 3.7 Betreuung – Webserver

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Webserver-Dienst Ihres Managed Cloud Servers. Dabei wird das nachfolgende Produkt von LEW TelNet unterstützt: Linux: Apache Webserver. Die Betreuung bezieht sich nur auf das genannte Produkt und nicht auf etwaige Erweiterungen oder Plugins.

**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 Experte von LEW TelNet mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Experte von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

### 3.8 Betreuung – Datenbank

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Datenbankserver-Dienst Ihres Managed Cloud Servers. Dabei wird das nachfolgende Produkt von LEW TelNet unterstützt: Linux: MySQL-Datenbank. Die Betreuung bezieht sich nur auf das genannte Produkt und nicht auf etwaige Erweiterungen oder Plugins.

**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 Experte von LEW TelNet mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Experte von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.