

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

### 1 ALLGEMEIN

- 1.1 Die Kundenstandorte müssen im Netzgebiet der LEW TelNet liegen. Einen Wechsel des Standortes der Hardware hat der Kunde LEW TelNet sofort mitzuteilen. LEW TelNet kann in diesem Fall den Vertrag kündigen oder verlangen, dass der Vertrag mit einer anderen Servicestufe fortgesetzt wird.
- 1.2 Lieferung von noch nicht vorhandenem Zubehör oder die Installation von Zusatzeinrichtungen sind ebenso wenig Teil des Services nach diesem Vertrag wie Arbeiten im Zusammenhang mit einem etwaigen Wechsel des Aufstellungsplatzes der Geräte.

### 2 ÜBERSICHT SERVICELEISTUNGEN

- Installation und Inbetriebnahme des Basissystems: Hardware und Software
- Betrieb des Basissystems: Konfiguration, Upgrades/Updates für Hardware und Software
- Störungsbehebung Software: Neuinstallation, Disaster-Recovery
- Störungsbehebung Hardware: In Kooperation mit dem Hersteller
- Datensicherung: Tägliches Generationen-Backup
- Monitoring des Serversystems im Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet
- Firewall-Basisschutz inklusive einmalig 5 definierten Regeln

### 3 SERVICELEISTUNGEN MANAGED SERVER BASIS

#### 3.1 Experten-Hotline

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Softwareupgrades.

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.

#### 3.2 Remote-Unterstützung

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Softwareupgrades oder bei der 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.

Servicevoraussetzungen: Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

#### 3.3 Monitoring des Serversystems

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 mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

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.

Servicevoraussetzungen: Das Serversystem muss vom Kunden so konfiguriert sein, dass es vom Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet ständig überwacht werden kann. Die Verbindung zwischen dem Serversystem und dem Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z. B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden einzurichten.

#### 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: Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, leitet LEW TelNet die Reparatur ein. Basis hierfür ist der zu Grunde liegende Wartungsvertrag des Hardwarelieferanten. Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Softwareproblem vorliegt, beginnt LEW TelNet mit der Problemlösung. Soweit bei Programmfehlern der eingesetzten Software keine Fehlerbehebung (Patch) des Softwareherstellers verfügbar ist, wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden versucht, alternative Vorgehensweisen zu erarbeiten.

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.

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

Allgemein: Experten der LEW TelNet betreuen den Webserver-Dienst Ihres Managed 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 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.

Servicevoraussetzungen: Fehlerfrei laufendes Basissystem.

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

Allgemein: Experten der LEW TelNet betreuen den FTP-Server-Dienst Ihres Managed 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 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.

Servicevoraussetzungen: Fehlerfrei laufendes Basissystem.

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

Allgemein: Experten der LEW TelNet betreuen den Mailserver-Dienst Ihres Managed Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: Postfix-Mailserver, Windows: Exchange. 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 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.

Servicevoraussetzungen: Fehlerfrei laufendes Basissystem.

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

Allgemein: Experten der LEW TelNet betreuen den Datenbank-Server-Dienst Ihres Managed Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: MySQL-Datenbank, Windows: MS-SQL. 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 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.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

### 3.10 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 Server Basis / Express / Plus) geschützt.

**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.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

### 3.11 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 (IPSec/L2TP, IPSec/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 angepasst 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 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.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Client-System auf Kundenseite.

### 3.12 Inklusivstunden

Im Rahmen der Betriebsunterstützung (Experten-Hotline 3.1 und Remote-Unterstützung 3.2) ist eine definierte Anzahl an Stunden pro Monat inklusive (abhängig von der kundenindividuellen Lösung). Darüber hinaus gehende Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet. Leistungen vor Ort und Anfahrtskosten werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen und Fahrtkostenpauschalen der LEW TelNet berechnet.

## 4 SERVICELEISTUNGEN MANAGED SERVER EXPRESS

### 4.1 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Softwareupdates.

**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.

### 4.2 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Softwareupdates oder bei der 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.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 4.3 Vor-Ort-Service für Betrieb

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vor-Ort-Service beinhaltet zum Beispiel Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-

/Softwareupgrades oder die Lokalisierung von System-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrkostenpauschalen 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 vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit der Betriebsunterstützung.

#### 4.4 Monitoring des Serversystems

**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 mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**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.

**Servicevoraussetzungen:** Das Serversystem muss vom Kunden so konfiguriert sein, dass es vom Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet ständig überwacht werden kann. Die Verbindung zwischen dem Serversystem und dem Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z. B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden einzurichten.

#### 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 von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

#### 4.6 Störungsbehebung

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, leitet LEW TelNet die Reparatur ein. Basis hierfür ist der zu Grunde liegende Wartungsvertrag des Hardwarelieferanten. Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Softwareproblem vorliegt, beginnt LEW TelNet mit der Problemlösung. Soweit bei Programmfehlern der eingesetzten Software keine Fehlerbehebung (Patch) des Softwareherstellers verfügbar ist, wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden versucht, alternative Vorgehensweisen zu erarbeiten.

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

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

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Webserver-Dienst Ihres Managed 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 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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

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

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den FTP-Server-Dienst Ihres Managed 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 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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

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

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Mailserver-Dienst Ihres Managed Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: Postfix-Mailserver, Windows: Exchange. 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 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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

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

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Datenbank-Server-Dienst Ihres Managed Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: MySQL-Datenbank, Windows: MS-SQL. 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 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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

#### 4.11 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 Lastteilern, 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-Basischutz des jeweiligen Serverprodukts (Managed Server Basis / Express / Plus) geschützt.

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

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

#### 4.12 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, IPSec/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 angepasst 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 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 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Client-System auf Kundenseite.

#### 4.13 Inklusivstunden

Im Rahmen der Betriebsunterstützung (Experten-Hotline 4.1 und Remote-Unterstützung 4.2) ist eine definierte Anzahl an Stunden pro Monat inklusive (abhängig von der kundenindividuellen Lösung). Darüber hinaus gehende Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet. Leistungen vor Ort und Anfahrtskosten werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen und Fahrtkostenpauschalen der LEW TelNet berechnet.

## 5 SERVICELEISTUNGEN MANAGED SERVER PLUS

### 5.1 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Softwareupgrades.

**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.

### 5.2 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Softwareupgrades oder bei der 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.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 5.3 Vor-Ort-Service für Betrieb

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vor-Ort-Service beinhaltet zum Beispiel Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder die Lokalisierung von System-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem 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 vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit der Betriebsunterstützung.

### 5.4 Monitoring des Serversystems

**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 mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**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.

**Servicevoraussetzungen:** Das Serversystem muss vom Kunden so konfiguriert sein, dass es vom Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet ständig überwacht werden kann. Die Verbindung zwischen dem Serversystem und dem Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z. B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden einzurichten.

### 5.5 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.

### 5.6 Störungsbehebung

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, leitet LEW TelNet die Reparatur ein. Basis hierfür ist der zu Grunde liegende Wartungsvertrag des Hardwarelieferanten. Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Softwareproblem vorliegt, beginnt LEW TelNet mit der Problemlösung. Soweit

bei Programmfehlern der eingesetzten Software keine Fehlerbehebung (Patch) des Softwareherstellers verfügbar ist, wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden versucht, alternative Vorgehensweisen zu erarbeiten.

**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.

5.7 Betreuung Zusatzdienst – Webserver (Option gg. Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Webserver-Dienst Ihres Managed 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.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

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

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den FTP-Server-Dienst Ihres Managed 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.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

5.9 Betreuung Zusatzdienst – Mailserver (Option gg. Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Mailserver-Dienst Ihres Managed Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: Postfix-Mailserver, Windows: Exchange. 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.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

5.10 Betreuung Zusatzdienst – Datenbank (Option gg. Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet betreuen den Datenbank-Server-Dienst Ihres Managed Servers. Dabei werden nachfolgende Produkte von LEW TelNet unterstützt: Linux: MySQL-Datenbank, Windows: MS-SQL. 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.

**Servicevoraussetzungen:** Fehlerfrei laufendes Basissystem.

5.11 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 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.

5.12 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 (IPSec/L2TP, IPSec/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 angepasst 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.

#### 5.13 Inklusivstunden

Im Rahmen der Betriebsunterstützung (Experten-Hotline 5.1 und Remote-Unterstützung 5.2) ist eine definierte Anzahl an Stunden pro Monat inklusive (abhängig von der kundenindividuellen Lösung). Darüber hinaus gehende Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet. Leistungen vor Ort und Anfahrtskosten werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen und Fahrtkostenpauschalen der LEW TelNet berechnet.

## 6 KOMPONENTEN, SERVICEDATEN

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