

## 1 ALLGEMEIN

- 1.1 LEW TelNet bietet Kunden mit dem Produkt business colocation die Nutzung von Höheneinheiten und komplette Racks im Rechenzentrum von LEW TelNet. Unser professionell ausgestattetes Rechenzentrum mit direkter Anbindung an unser leistungsstarkes Backbone-Netz ist die ideale Umgebung für kundeneigene Serversysteme und Netzwerkkomponenten. Die Räumlichkeiten sind klimatisiert, mit einer unterbrechungsfreien Stromversorgung und Brandschutzeinrichtung ausgestattet sowie durch eine 2-stufige, personalisierte Zugangskontrolle vor unbefugtem Zutritt geschützt.
- 1.2 In unserem Rechenzentrum können, je nach individuellem Bedarf, komplette Schränke oder einzelne Höheneinheiten angemietet werden. Das Systemmanagement und die Administration der Server bleibt in den Händen des Kunden, kann aber selbstverständlich auf Wunsch auch von den Experten der LEW TelNet übernommen werden (Option gegen Aufpreis).
- 1.3 Das Kundensystem muss für den Einsatz in Rechenzentren geeignet und ordnungsgemäß eingebaut sein. Insbesondere ist auf ausreichende Zwangslüftung zu achten. Kundengeräte müssen den jeweils in Deutschland anerkannten Regeln der Technik entsprechen und sich stets in einwandfreiem Zustand befinden. LEW TelNet ist nicht für den Inhalt der gespeicherten Daten auf dem Kundenserver verantwortlich. Der Kunde ist für die zusätzliche Sicherung seiner Daten (außerhalb des Rechenzentrums) selbst verantwortlich.
- LEW TelNet haftet nicht für Schäden auf dem Kundenserver aufgrund von Umgehung von Passwörtern, Umgehung von Firewall-Systemen oder anderer Schutzvorrichtungen z. B. durch Hacking, (D)DoS Attacken, IP-Spoofing, DNS-Spoofing, Webspoofing, Datenausspähung, Datenveränderung oder Computersabotage durch Dritte.
- LEW TelNet ist berechtigt, Netzwerkabmeldung oder -dienste einzuschränken oder zu sperren, wenn der Kunde die Dienste rechtswidrig oder missbräuchlich nutzt oder wenn von dem Kundensystem Beeinträchtigungen auf die Infrastruktur der LEW TelNet oder Dritter ausgehen.
- 1.4 Der Kunde ist zur Einhaltung der Hausordnung der LEW TelNet verpflichtet und hat nach Aufforderung durch LEW TelNet vorhandene Mängel unverzüglich abzustellen.
- 1.5 Eine Notabschaltung des gesamten Rechenzentrums ist bei Personen- und Sachschäden vorgesehen.

## 2 STANDARDLEISTUNGEN

- 2.1 Zugangskontrolle
- Der Zugang zum Rechenzentrum ist rund um die Uhr möglich. Der Zutritt erfolgt mittels Zugangskarte und PIN. Zugangsberechtigte Personen werden registriert und erhalten eine personalisierte Zugangskarte und einen PIN. Pro Vertrag werden kostenlos max. 3 Zugangskarten ausgestellt. Für jede weitere Zugangskarte (Neubeschaffung/Verlust) werden einmalig 75 € verrechnet.
- Zugangskarte und PIN sind stets getrennt voneinander aufzubewahren. Die Zugangskarte ist nicht übertragbar und darf nicht an Dritte weitergegeben werden. Der Verlust der Zugangskarte und eine Änderung der zugangsberechtigten Personen sind LEW TelNet unverzüglich mitzuteilen. Sollte entgegen dieser Vereinbarung ein Verstoß bekannt werden, darf LEW TelNet den Zutritt vorläufig sperren.
- Werden einzelne Höheneinheiten angemietet (keine kompletten Racks), so erfolgt der Zutritt nur nach vorheriger Anmeldung und gemeinsam mit einem Mitarbeiter von LEW TelNet. In diesem Fall werden keine Zugangskarten vergeben. Bei einem Vor-Ort-Termin wird nach den Standard-Verrechnungssätzen und tatsächlichem Aufwand abgerechnet. Für Wartungsarbeiten und bei Störungen behält sich LEW TelNet den Zugang zum Rack vor.
- Das Mitbringen von Besuchern oder Begleitern durch Kunden in das Rechenzentrum ist nicht erlaubt. Eine Ausnahme von dieser Regel gilt für Dienstleister bzw. Kollegen von RZ-unterwiesenen Kunden. Diese dürfen zur Ausführung notwendiger Arbeiten an Kundensystemen das Rechenzentrum in Begleitung und unter ständiger Aufsicht eines RZ-unterwiesenen Kunden betreten. In diesem Falle ist der Kunde für die Einhaltung der Arbeitssicherheits- und IT-Sicherheitsvorschriften verantwortlich. Bei Missachtung trägt der Kunde die entstehenden Folgekosten.
- 2.2 Einbruchsicherung
- Zusätzlich zu den mechanischen Zugangsbarrieren sind Meldeeinrichtungen an den wichtigsten Zugangssystemen installiert:
- 2-stufige, personalisierte Zutrittskontrolle
  - Türüberwachungsanlage
  - Videoüberwachung

## 2.3 Außenanbindung

Das Rechenzentrum ist mit redundanten Glasfaserhaufeinführungen zu unterschiedlichen namhaften Internet-Carriern angebunden.

LEW TelNet verfügt über ein redundant ausgelegtes IP-Backbone und eine Switch-Infrastruktur. Die Verfügbarkeit der Anbindung an das Internet beträgt 99,9% pro Jahr; dazu zählen Komponenten/Systeme, die im Verantwortungsbereich der LEW TelNet liegen und die Kopplungen zum öffentlichen Internet. Der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit wird seitens LEW TelNet wie folgt ermittelt: Die Ausfallzeit beginnt, wenn eine Störung, die den Dienst beeinträchtigt, vom Kunden an die Hotline von LEW TelNet gemeldet und von dieser bestätigt wird. Die Ausfallzeit endet, wenn der Kunde bzw. ein vom Kunden benannter Verantwortlicher von LEW TelNet über die Störungsbeseitigung benachrichtigt wurde. Bei der Errechnung der Nichtverfügbarkeit werden folgende Ausfallzeiten nicht berücksichtigt: Geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe, die mit dem Kunden vorher vereinbart wurden, Störungen, die außerhalb des Einflussbereiches von LEW TelNet auftreten (in Hardware oder Anwendungen des Kunden, in Hardware, die nicht von LEW TelNet installiert wurde, durch höhere Gewalt, mechanische Beschädigung durch Dritte, Arbeitskampfmaßnahmen, behördliche Verweigerung des Zutritts etc.).

## 2.4 Installationssupport

Für die Ersteinrichtung stehen Experten von LEW TelNet dem Kunden zur Unterstützung 2 Stunden zur Verfügung.

## 2.5 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.

## 2.6 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Erweiterungen oder Entstörung.

**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 SERVICELEISTUNGEN BUSINESS COLOCATION PREMIUM

- 3.1 Das Produkt business colocation Premium ist in zwei Produktvarianten verfügbar. Mit business colocation Rack Premium stellt LEW TelNet dem Kunden einen eigenen 19" Serverschrank zur Verfügung. Bei business colocation HE Premium erfolgt die Bereitstellung von einzelnen Höheneinheiten (HE) in einem Serverschrank. Das Kundensystem muss für 19"-Technik ausgelegt sein. Eine HE entspricht dabei einer Höhe von 1,75" = 44,45 mm.
- 3.2 Rack-Ausmaße
- Die maximale Rack-Breite beträgt 600 mm (alternativ auf Anfrage 750 mm). Einbauten sind bis maximal 800 mm möglich. Insgesamt hat das Rack 42 Höheneinheiten (HE). In voller Tiefe nutzbar sind 38 HE. In den obersten 4 HE wird entsprechender Platz für Energiezähler, Sicherungen und Überspannungsschutz (SPD Typ III) benötigt.
- 3.3 Redundante Stromversorgung
- Jedes Rack verfügt über ein normalstromversorgtes Netz (Normal Netz) und ein USV-gestütztes Netz (USV Netz). Eine Veränderung an der elektrischen Anlage darf nur durch LEW TelNet erfolgen. In jedem Rack ist eine eigene Energieverteilung installiert. In dieser sind Leitungsschutzschalter, Energiezähler zur Verbrauchserfassung und Überspannungsschutz (SPD Typ III) für je beide Netze integriert.
- Beide Netze werden bei Ausfall der allgemeinen Stromversorgung durch eine Netzersatzanlage (Dieselgenerator) versorgt. Das USV-gestützte Netz wird zusätzlich durch eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) abgesichert. Die USV-Anlagen führen in regelmäßigen Abständen Selbsttests durch. Die Funktionalität der Netzersatzanlagen wird jährlich durch einen Black-Building-Test überprüft. Die Stromversorgung steht dem Kunden 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr innerhalb der vereinbarten Vertragslaufzeit zur Verfügung. Durch die unterbrechungsfreie Stromversorgung ist eine Stromverfügbarkeit von 99,95 % im Jahr für mindestens eines der beiden Netze gewährleistet. Der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit wird seitens LEW TelNet wie folgt ermittelt: Die Ausfallzeit beginnt, wenn eine Störung, die den Dienst

- beeinträchtigt, vom Kunden an die Hotline von LEW TelNet gemeldet und von dieser bestätigt wird. Die Ausfallzeit endet, wenn der Kunde bzw. ein vom Kunden benannter Verantwortlicher von LEW TelNet über die Störungsbeseitigung benachrichtigt wurde. Bei der Errechnung der Nichtverfügbarkeit werden folgende Ausfallzeiten nicht berücksichtigt: Geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe, die mit dem Kunden vorher vereinbart wurden, Störungen, die außerhalb des Einflussbereiches von LEW TelNet auftreten (in Hardware oder Anwendungen des Kunden, Stromunterbrechung durch Defekt an Kundenhardware, in Hardware, die nicht von LEW TelNet installiert wurde, durch höhere Gewalt, mechanische Beschädigung durch Dritte, Sturmschäden bei Freileitungen, Arbeitskampfmaßnahmen, behördliche Verweigerung des Zutritts etc.).
- 3.4 Black-Building-Test  
Einmal im Jahr wird ein sogenannter „Black-Building-Test“ bei der LEW TelNet durchgeführt. Bei diesem Test wird die allgemeine Stromversorgung aus dem öffentlichen Stromnetz zum Colocation-Bereich getrennt und kontrolliert, ob die Netzersatzanlage (Dieselgenerator) anläuft und einwandfrei funktioniert. Bei diesem Test kommt es zu einer kurzen Unterbrechung des normalstromversorgten Netzes. LEW TelNet kündigt einen geplanten Test mindestens zwei Wochen vorher in Textform (z.B. mittels eines mit der Post versandten Briefs, Telefax oder E-Mail) an. Geräte mit zwei Netzteilen sollten an das USV-gestützte Netz und durch das normalstromversorgte Netz angeschlossen sein. Das USV-gestützte Netz steht während des Black-Building-Tests ohne Unterbrechung zu Verfügung.
- 3.5 Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)  
Die vorhandene USV überbrückt den Zeitraum bei einem Ausfall der allgemeinen Stromversorgung bis zum Anliegen der Notstromversorgung für das USV-gestützte Netz, mindestens aber für 10 Minuten. Außerdem schützt sie das USV-gestützte Netz vor Spannungsschwankungen der allgemeinen Stromversorgung aus dem öffentlichen Stromnetz.
- 3.6 Leistungsaufnahme und Stromverbrauch  
Um eine gleichmäßige und symmetrische Netzauslastung zu gewährleisten ist die Bereitstellung der Anschlussleistung im Raster 3,5 kVA, 7 kVA und 10,5 kVA möglich. Standardmäßig wird in jedem Rack eine Phase mit bis zu 3,5 kVA, bereitgestellt. Eine Leistungserhöhung auf 7 kVA bzw. 10,5 kVA ist bei Bedarf und vorbehaltlich der technischen Freigabe durch die LEW TelNet möglich. Für die Anmietung von einzelnen Höheneinheiten beträgt die maximale Leistungsaufnahme pro HE 275 VA. In jedem Rack erfolgt eine Energiemessung. Der Verbrauch wird monatlich nach der tatsächlichen, mittleren Leistungsaufnahme in 1 kVA Schritten berechnet.
- 3.7 Zutritt Colocation-Räume  
Der Zutritt zu einem Colocation-Raum ist aus sicherheitstechnischen Gründen nur für, durch LEW TelNet, unterwiesene Personen bei grünen Zugangskontrollleuchten gestattet. Der Zutritt ist bei aktiven Brand-, Lösch-, oder Fehlerstromalarm verboten. Sollte entgegen obiger Vereinbarung ein Verstoß bekannt werden, darf LEW TelNet die Zutrittsberechtigungen entziehen.
- 3.8 Redundante Klimatisierung  
Die Klimatisierung der Schränke erfolgt mittels der Warm-/Kaltgang-Methode und Einhausung der Systeme. Die Raumtemperatur beträgt 24°C +/- 6°C und ist durch Temperatursensoren überwacht. Zusätzlich erfolgt eine Überwachung der Luftfeuchtigkeit. Temperaturprobleme, die durch die Nichtbeachtung von Warm- und Kaltgängen verursacht werden, gehen zu Lasten des Kunden. Die Klimatisierung ersetzt nicht die Lüftung der Servertechnik des Kunden. Diese muss zusätzlich mit Lüftern zur Vermeidung von Wärmestaus ausgerüstet sein.
- 3.9 Brandschutz  
Zur Brandfrüherkennung wurden Rauch-Ansaug-Systeme und eine Brandmeldeanlage in den LEW TelNet-Rechenzentren installiert. Die Brandmeldeanlage ist direkt auf die Einsatzzentrale der Berufsfeuerwehr Augsburg aufgeschaltet.
- 3.10 Löschgasanlage  
Der Raum ist mit einer Löschgasanlage ausgestattet. Bei Auslösung wird der Raum und Doppelboden mit Löschmittel geflutet. Erfolgte die Auslösung der Löschgasanlage vom Kunden, müssen die Kosten der Neubefüllung des Löschgases vom Kunden getragen werden.
- 3.11 Überspannungsschutz  
Das Gebäude verfügt über eine Blitzschutzanlage der Blitzschutzklasse I. Elektrische Betriebsmittel werden zusätzlich durch einen koordinierten Überspannungsschutz mittels Überspannungsableiter vom Typ I bis III gegen Überspannung geschützt.
- 3.12 Wasserschutz / Leckage  
Mehrfache Leckage-Sensoren erkennen und melden einen Wasseraustritt.
- 3.13 Alarmanlage  
Der Raum ist durch eine Alarmanlage abgesichert. Vom Kunden verursachte Fehlalarme werden ihm in Rechnung gestellt.
- 3.14 Zertifizierung  
Die Rechenzentren der LEW TelNet wurden im Rahmen einer freiwilligen Zertifizierung vom TÜV SÜD zertifiziert. Grundlage für die Zertifizierung ist der TÜV SÜD-Standard „zertifiziertes Rechenzentrum“. Die LEW TelNet Rechenzentren sind zusätzlich nach ISO/IEC 27001:2013 vom TÜV Süd zertifiziert. Die Verwendung des Zertifizierungsstatus der Rechenzentren der LEW TelNet für werbliche Zwecke des Kunden ist nur im Rahmen der Vorgaben des TÜV SÜD und nach Erlaubnis der LEW TelNet zulässig. Kunden, die mit der Zertifizierung des Rechenzentrums werben möchten, müssen vor Veröffentlichung die entsprechenden Texte und Grafiken bei der LEW TelNet vorlegen und die schriftliche Freigabe einholen.
- 3.15 Störungsbehebung  
**Allgemein:** LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung. 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 Fahrkostenpauschalen 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 2 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.
- 3.16 Internet-Anschluss (separates Produkt)  
Der Kunde erhält über ein separates Produkt eine Anschlussmöglichkeit an das Internet (business access colo). Für die Internetkommunikation werden 3 feste öffentliche IPv4-Adressen bzw. ein /48er IPv6-Netz bereitgestellt (zusätzliche IP-Adressen sind im Rahmen der RIPE-Richtlinien möglich). Um den Datenverkehr auch zu nutzen wird ein Volumen- bzw. Flatrate-Paket benötigt. In unserem Kundenportal hat der Kunde die Möglichkeit eine Alarmierung bei Volumenüberschreitung (nicht bei Flatrate Option) einzurichten. Sobald der angegebene Limit-Wert überschritten wird, erhält der Kunde eine automatische Benachrichtigung per Mail. Die Verfügbarkeit diese Anbindung an das Internet beträgt 99,9% pro Jahr.
- 3.17 Optionaler CU- und/oder LWL-Anschluss (Option gegen Aufpreis)  
Der Kunde erhält optional einen Anschluss (1000 Base-T oder 10GBase-LR) um eine passive Verkabelung zu nutzen (z.B. Rack-zu-Rack Verkabelung) Um die Erreichbarkeit der Systeme zu erhöhen, kann optional ein zusätzlicher, redundanter Anschluss zur Verfügung gestellt werden.
- 3.18 Optionaler Switch-Port (Option gegen Aufpreis)  
Der Kunde erhält optional über eine Ethernet-Schnittstelle (1000 Base-T oder 10GBase-LX) einen aktiven Switch-Port als Anschlussmöglichkeit an das Internet oder zu anderen Diensten der LEW TelNet (z.B. MPLS/Managed WAN).
- 3.19 Helping Hands (Option gegen Aufpreis)  
LEW TelNet stellt bei gesonderter Beauftragung durch den Kunden Personal für Wartungsarbeiten an den Kundenservern im Rechenzentrum der LEW TelNet zur Verfügung. Servicezeitraum: montags bis freitags von 8:00 bis 17:00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Bayern sind; die Reaktionszeit, innerhalb derer sich spätestens ein Techniker mit dem Kunden in Verbindung setzt, beträgt 4 Stunden.
- Wartungsarbeiten finden für folgende Dienste statt:  
Betätigen von Knöpfen und Schaltern an den Kundenservern, Neustart von Geräten per Knopfdruck, Prüfen von Kabelverbindungen, Einlegen/Entfernen von Prüf- oder Schleifensteckern, Sichtprüfung von Betriebsleuchten an der Kundenhardware, Belegung von Fremdfirmen zum Kundenschrank, Einlegen oder Herausnehmen von Medien am Kundenserver (DVD, CD, USB-Stick).
- Die Wartungsarbeiten können vom Techniker nur durchgeführt werden, wenn eine eindeutige Zuordnung zu den betroffenen Geräten/Komponenten möglich ist (z.B. durch eindeutige Beschriftung der Komponenten im Kundenrack durch den Kunden). Der Techniker führt die Arbeiten gemäß den Weisungen des Kunden

auf dessen Risiko durch; eine Haftung der LEW TelNet für Schäden, die aus der weisungsgemäßen Ausführung resultieren, ist ausgeschlossen.

In der Option Helping Hands ist für Wartungsarbeiten max. 1 Stunde im Monat inklusive. Die Anzahl der Einsätze wird monatlich auf max. 3 beschränkt.

Mehraufwand, der den vertraglich vereinbarten Aufwand überschreitet, wird über die jeweils gültigen Stundensätze verrechnet.