

## 1 Allgemein

Bereitstellung eines Internetzugangs für das Kundenrack oder die Höheneinheit im LEW TelNet-Rechenzentrum. Es erfolgt eine direkte und schnelle Anbindung an ein redundant ausgelegtes IP-Backbone.

## 2 Leistungen business access colo

### 2.1 Bandbreiten

Die physikalische Bandbreite ist stets höher als die angegebene netto IP-Datenrate. Diese IP-Datenrate basiert auf einer IP-Paketgröße von maximal 1500 Byte. Die genannten Bandbreitenprofile werden nach dem „Best Effort“-Prinzip realisiert. Dies bedeutet, dass die Daten schnellstmöglich und im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen nach besten Möglichkeiten versendet werden. Die minimale, maximale und normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite wird dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

### 2.2 Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Bandbreite

Die erreichbare Bandbreite ist abhängig von:

- a) der Netzauslastung des Internet-Backbones
  - b) den im Netz des Kunden angeschlossenen Endgeräten, wie z. B. dem Firewall-System, den LAN-Switchen und der Leistungsfähigkeit des PC des Kunden und dessen Einstellungen (Betriebssystem, Browser etc.)
  - c) der Anschlussbandbreite des zu erreichenden Servers des Inhabers
- Sollte es zu einer drohenden, vorübergehenden und außergewöhnlichen Netzüberlastung kommen, könnte es sein, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z. B. Streaming) nur noch eingeschränkt oder nicht mehr zur Verfügung stehen bzw. Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

### 2.3 Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden

Der Datenverkehr wird im Netz von LEW TelNet grundsätzlich gleichberechtigt übertragen.

### 2.4 Verfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit beträgt 99,9 %.

### 2.5 Datenvolumen/Flatrate

Die Tarifierung erfolgt volumenabhängig. Hierzu wird ein business volume Tarif benötigt. In unserem Kundenportal hat der Kunde die Möglichkeit, eine Alarmierung bei Volumenüberschreitung einzurichten. Sobald der angegebene Limit-Wert überschritten wird, erhält der Kunde eine automatische Benachrichtigung. Optional kann auch eine Flatrate gebucht werden.

### 2.6 Internetport/Schnittstelle

Der Kunde erhält eine Anschlussmöglichkeit an das Internet über eine Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T oder 10GBase-LR).

### 2.7 IP-Adressen

Für die Internetkommunikation werden drei feste öffentliche IPv4-Adressen bereitgestellt. Optional wird dem Kunden auch ein /48 IPv6-Netzwerk (48-Bit IPv6-Präfix) zugewiesen. Zusätzliche providerabhängige IP-Netze aus den LEW TelNet-Adresspools sind möglich, bei Einhaltung der RIPE-NCC Vergaberichtlinien in der aktuellen Fassung.

### 2.8 Störungsannahme

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

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

### 2.9 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 Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet.

**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.

**Entstörfrist:** LEW TelNet beseitigt die Störung innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

**Wartungsfenster:** Notwendige Betriebsunterbrechungen für geplante Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. Für die Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.

### 2.10 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten von LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch rund um die Themen Betriebsunterstützung, Entstörung oder zu Fragen und Problemen mit seinem Internetanschluss.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese

Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, 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 vier Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

### 2.11 Regio Data Space Starter (optional gegen Aufpreis)

Für den Regio Data Space Starter gilt die Betriebs- und Servicevereinbarung der LEW TelNet GmbH für Regio Data Space in der Lizenz Basis mit den folgenden Änderungen. Die Option umfasst in der Produktvariante Starter fünf Gigabyte geteilten Speicherplatz und zwei Benutzer. Davon ist mindestens ein Benutzer als Administrator mit erweiterten Rechten zu definieren. Die Option Regio Data Space Starter ist nicht veränder- oder erweiterbar.

## 3 Missbräuchliche Nutzung

3.1 Massensendungen per E-Mail sowie kommerzielle Werbung in mehreren Newsgroups (Spam-Mail) sind eine Verletzung der Persönlichkeitsrechte anderer Internetnutzer und stellen einen so schwerwiegenden Verstoß gegen die Vertragsbedingungen zwischen dem Kunden und LEW TelNet dar, dass LEW TelNet das Recht hat, den Vertrag fristlos zu kündigen. Der Kunde ist für alle Folgen einer solchen Handlung in vollem Umfang schadenersatzpflichtig.

3.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Zugang zum Dienst sowie den Dienst selber nicht missbräuchlich zu nutzen und bei Bekanntwerden von missbräuchlicher Nutzung unverzüglich Gegenmaßnahmen einzuleiten, z. B. bei Hacking, (D)DoS Attacken, IP-Spoofing, DNS-Spoofing oder Computersabotage.

3.3 Darüber hinaus ist LEW TelNet berechtigt, Netzwerkverbindung 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.

## 4 Keine Verantwortung von LEW TelNet für Angebote Dritter

LEW TelNet leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhabern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Schadsoftware, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

## 5 Vertragslaufzeit und Kündigung

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit und danach mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende schriftlich oder per Telefax (nicht per E-Mail) vom Kunden oder LEW TelNet gekündigt werden.