

1 Allgemein

1.1 LEW TelNet bietet den Kunden mit dem Produkt VEEAM Cloud Backup eine professionelle Backup-Lösung, um Daten entweder über LEW TelNet-Internetanschlüsse, direkte Anbindungen an die LEW TelNet Infrastruktur (LAN-Link, Managed WAN), von IT Systemen aus dem Rechenzentrum oder vom Internet zu sichern. Dazu wird dem Kunden eine Hosting Plattform und Speicherkapazität zur Verfügung gestellt, auf die er – über eine URL – Zugriff erhält.
Die VEEAM Cloud Backup Hosting Plattform ist dafür geeignet, die Datensicherung durch die Software VEEAM Backup & Replication Suite zu nutzen, um eine Sicherungskopie an einem dritten Ort (in diesem Fall im LEW TelNet-Rechenzentrum) abzulegen bzw. durchzuführen.

1.2 Die Bereitstellung, Konfiguration und Administration der Infrastruktur des VEEAM Cloud Backup erfolgt durch LEW TelNet. Der Kunde kann den Cloud Service nach Zusendung der Zugangsdaten selbstständig nutzen. Die Software VEEAM Backup & Replication Suite, die hierfür vom Kunden zwingend 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 VEEAM Cloud Backup erfolgt in unseren Rechenzentren in Augsburg. Die Rechenzentren sind zugangskontrolliert und videoüberwacht. Zu den Sicherheitsmaßnahmen gehören u. a. Notstromversorgung, redundante Klimatisierung, Doppelboden und Brandmeldeanlage sowie Maßnahmen gegen Überspannung und Blitzschlag. Die beiden Rechenzentren sind örtlich voneinander getrennt (4 km) und über hauseigene Glasfaserinfrastruktur miteinander verbunden.

Monitoring und Betrieb der Infrastruktur: LEW TelNet betreibt und administriert die Infrastruktur (Server, Storage, Netzwerk, Firewall) für VEEAM Cloud Backup aus dem Netzwerk-Management-Center. Das Monitoring der Infrastruktur erfolgt von Montag bis Sonntag, 365 Tage im Jahr, von 0:00 bis 24:00 Uhr. Der Betrieb erfolgt von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr.

LEW TelNet haftet nicht für Schäden auf dem Speicherbereich von Kunden aufgrund einer Umgehung von Passwörtern, Firewall-Systemen oder anderer Schutzeinrichtungen, insbesondere auch von versuchten Hacker-Angriffen, wie z. B. durch Hacken, IP-Spoofing, DNS-Spoofing, Webspoofing, Datenauspähung, Datenveränderung oder Computersabotage durch Dritte.

Verfügbarkeiten: Die Verfügbarkeit der Internetanbindung des Rechenzentrums beträgt 99,9 % pro Jahr. Die Verfügbarkeit des VEEAM Cloud Backup beträgt 99,0 % pro Jahr.

2.2 Inbetriebnahme VEEAM Cloud Backup

LEW TelNet stellt dem Kunden einen betriebsfertigen Speicherbereich zur Verfügung. Der Datendurchsatz des Festplattenspeichers ist abhängig von der Auslastung der Infrastruktur für VEEAM Cloud Backup und kann daher vertraglich nicht zugesichert werden. Die Integration mit anderen Standortvernetzungs-Produkten der LEW TelNet ist auf Wunsch auch möglich.

Für Daten, die der Kunde auf den bereitgestellten Festplattenspeicher überträgt und speichert, trägt LEW TelNet keine Verantwortung. Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.

Der Kunde ist selbst verantwortlich, sensible Daten verschlüsselt zu übertragen und abzulegen.

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

2.3 Systemerweiterungen

Die stufenweise Systemerweiterung von der maximalen Anzahl an VMs (virtuellen Maschinen) und dem zugewiesenen Speicherplatz während der Vertragslaufzeit ist grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich.

Die Änderung von Leistungen erfolgt ausschließlich über schriftliche Vereinbarungen des Kunden mit LEW TelNet.

2.4 Datentransfer (Traffic)

Eventuell anfallende Datenverkehrskosten von Dritt-Anbietern (Traffic) für den Datentransfer vom und zum bestellten Speicherbereich sind nicht Teil dieses Produktes.

3 Serviceleistungen VEEAM Cloud Backup

3.1 LEW TelNet übernimmt den Betrieb und die Wartung des VEEAM Cloud Backup im Rahmen der definierten Servicelevels (99,0 %).

3.2 LEW TelNet behält sich das Recht vor, die der Leistung zugrundeliegende technische Infrastruktur jederzeit bei Wartungsarbeiten außer Betrieb zu nehmen und zu aktualisieren (Update/Upgrade). Der Kunde wird rechtzeitig per E-Mail über mögliche Unterbrechungen informiert.

3.3 Experten-Hotline

Allgemein: Die Experten der LEW TelNet stehen Ihnen bei Fragen rund um das Produkt zur Verfügung.

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.

Erreichbarkeit: Betriebsunterstützung erhalten sie bei der LEW TelNet unter der Telefonnummer 0821 / 328-4050 und der E-Mail-Adresse service@lewtelnet.de.

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. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

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, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

3.5 Störungsbearbeitung

Allgemein: Die der Leistung zugrundeliegende technische Infrastruktur wird vom LEW TelNet Netzwerk-Management-Center aus auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass Komponenten der Infrastruktur nicht mehr erreichbar sind, wird ein Techniker von LEW TelNet gemäß den definierten Servicelevels verständigt. LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung des VEEAM Cloud Backup Produktes. 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, 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 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. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

3.6 Datensicherung

Die Storage-Systeme der LEW TelNet sind gegen Ausfälle abgesichert. Im Falle eines Totalausfalls des Systems, behalten wir uns vor, die Initialisierung beim Kunden erneut einzuholen.

3.7 Firewall-Schutz

Die Backup-Infrastruktur ist durch ein Firewall-System geschützt. Über eine definierte Host Adresse kann mittels der kundeneigenen VEEAM Software Backup & Replication zugegriffen werden, welche sich auf die notwendigen offenen Netzwerkzugänge beschränkt.

Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Leistungen und Servicedaten. Diese für die Leistungserbringung erforderlichen Vereinbarungen sind Bestandteil der Bereitstellungsanzeige der LEW TelNet.

3.8 Eine Anpassung des Leistungsumfangs und der damit verbundenen Entgelte während der Vertragslaufzeit ist grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich.

4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Damit LEW TelNet die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen kann, muss der Kunde auf Anfrage von LEW TelNet die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen (z. B. Dokumentation der Infrastruktur, erforderliche Systemkonfigurationen in der jeweils aktuellen Version, Netzpläne). LEW TelNet ist nicht verpflichtet die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen, wenn vom Kunden auf vertraglich vereinbarten Komponenten Software installiert ist, die vom Hersteller nicht freigegeben ist. Gegebenenfalls muss der Kunde eine neuere Version der Software verwenden, damit LEW TelNet den vertraglich vereinbarten Support sicherstellen kann. Eine neuere Software-Version macht unter Umständen ein Hardware-Upgrade erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können.

5 Vertragslaufzeit und Kündigung

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung beträgt die Mindestvertragslaufzeit 1 Jahr. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um 1 Jahr. Er kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit und danach mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Vertragsende schriftlich (nicht per E-Mail) vom Kunden oder LEW TelNet gekündigt werden.