

1 Allgemein

- 1.1 LEW TelNet bietet den Kunden mit dem Produkt LEW TelNet CloudServer eine professionelle Infrastructure-as-a-Service (IaaS) Cloud-Lösung an. CloudServer stellt rohe Rechenkapazität bzw. IT-Infrastruktur als Dienst in Form von virtuellen Rechenzentren, kurz vDC, bereit.
- 1.2 Bestandteil der Dienstleistung ist das Self Service Portal, die virtuelle Maschine (virtuelle Arbeitsspeicher und CPU Cores), Speicherdienste (Storage, entsprechen virtuelle Festplatten) sowie Netzwerkdienste (Internet, VLAN, Switching). Die zur Verfügung gestellten IT-Ressourcen können damit flexibel in Form von virtuellen Maschinen genutzt werden.
- 1.3 Installation, Konfiguration des Betriebssystems sowie die Softwareinstallation und ggf. notwendige Lizenzierung erfolgt durch den Kunden.

2 Standardleistungen

- 2.1 Self Service Portal
Das über SSL/TLS gesicherte Self Service Portal (<https://portal.lewtelnet.de>) dient der Verwaltung des LEW TelNet CloudServers. Auf das Self Service Portal kann online (über das Internet) mittels einem Internet-Browser mit einem von LEW TelNet bereitgestellten Benutzer zugegriffen werden.
- 2.2 Virtuelle Maschine (virtuelle Arbeitsspeicher und CPU Cores)
Eine virtuelle Maschine (VM) entspricht einem virtuellen Computer im LEW TelNet CloudServer. LEW TelNet bietet keine Unterstützung bei der Installation sowie dem Betrieb vom Betriebssystem in virtuellen Maschinen an.
Der Kunde kann innerhalb seines Kontingents die Ressourcen einer Instanz über das Template frei definieren. Auch die Arbeitsspeicher- und Rechenleistungswerte (RAM und CPU) können jederzeit im Rahmen des Kontingents verändert werden. Dafür muss die Instanz heruntergefahren und neu gestartet werden. Der LEW TelNet CloudServer ist durch eine grundlegende Redundanz abgesichert. Im Falle eines Virtualisierungsknoten-ausfalles werden die auf diesen betriebenen virtuellen Maschinen auf einem Reserve-Virtualisierungsknoten neu gestartet.
- 2.3 Speicherdienste (Storage)
Im Rahmen des LEW TelNet CloudServers stellt LEW TelNet ein bestimmtes Speicherplatzkontingent auf leistungsfähigen, zuverlässigen und hochverfügbaren Speichersystemen als virtuelle Festplatten in virtuellen Maschinen zur Nutzung bereit. Auf diesen zentralen Speichersystemen werden alle Daten gespeichert. Pro virtuelle Maschine können eine oder mehrere virtuelle Festplatten verwendet werden. Die Kundendaten können auf verschiedenen physikalischen Speichermedien im Rechenzentrum von LEW TelNet gespeichert sein. LEW TelNet ist nicht für den Inhalt der gespeicherten Daten auf dem Speicherbereich verantwortlich. Für eine zusätzliche Datensicherung (falls notwendig), ist der Kunde selbst verantwortlich. LEW TelNet führt keine zusätzlichen Sicherungen durch.
- 2.4 Netzwerkdienste (Internet, VLAN, Switching)
Jedes LEW TelNet CloudServer vDC erhält je nach Ausprägung dedizierte, isolierte Netze auf Basis von 802.1Q VLAN. LEW TelNet CloudServer gibt es in folgenden Ausführungen (LEW TelNet CloudServer vDC je Anzahl VLANs):
 - a) Internes IP-Netz: Der Kunde kann in diesem Netz einen IP-Pool gemäß RFC1918 definieren. Dieses kann als internes/privates Netz im Rahmen der LEW TelNet Cloud Server vDC Instanz verwendet werden. LEW TelNet stellt das Netz bereit, konfiguriert dieses und weist es dem LEW TelNet CloudServer vDC zu.
 - b) Öffentliches IP-Netz (Internet): LEW TelNet stellt dem Kunden einen direkten Zugang in das öffentliche Internet via LEW TelNet Backbone inklusive öffentlichen IP-Adressen gemäß RIPE-Regularien bereit. Eine Shared Internet Bandbreite von mindestens 100 Mbit/s symmetrisch werden in LEW TelNet CloudServer zur gemeinsamen Nutzung zur Verfügung gestellt. Inbegriffen sind 1.000 GB Übertragungsvolumen pro Monat je Kunde, wobei das zusätzliche Übertragungsvolumen nach der aktuell gültigen Preisliste berechnet wird. Der Internetzugang des Cloud Servers darf nicht als Internetzugang für andere LEW TelNet-Produkte verwendet werden. LEW TelNet behält sich hier vor, den dadurch erzeugten Traffic separat nach Preisliste vollständig abzurechnen.
 - c) Bestehende Kundennetze bei LEW TelNet: LEW TelNet Cloud Server kann in bestehende Netzwerke des Kunden bei LEW TelNet integriert werden. Die Verbindung in bestehende Netzwerke wird nach Preisliste verrechnet. Verbindungen in das Kundennetz werden nicht dem Übertragungsvolumen angerechnet.
Das interne IP-Netz sowie das öffentliche IP-Netz sind in einem gemeinsamen VLAN konfiguriert.
Die Netze sind als virtuelle Netzwerkkarte innerhalb der VMs nutzbar. In Absprache mit LEW TelNet und gegen Verrechnung sind auch individuelle Netzkonzepte, wie z. B. zusätzliche VLANs, individuelle Internet-Uplinks usw., möglich.

2.5 Apps & Templates

- a) LEW TelNet stellt keine Templates mit Betriebssystemen oder Programmen zur Verfügung. Kunden können eigene Templates mit Betriebssystemen und Programmen erstellen. Hierfür bietet LEW TelNet keine Unterstützung oder Support an.
- b) Templates können über einen externen Marketplace bezogen werden. Für die Verfüg-

barkeit und Funktionalität der Templates sowie Schäden aus deren Nutzung übernimmt LEW TelNet keine Verantwortung oder Haftung.

- c) LEW TelNet stellt den OpenNebula Public-Marketplace, soweit verfügbar, zur Verfügung. Einen Anspruch auf weitere Marketplaces besteht nicht. LEW TelNet steht frei, weitere Marketplaces anzubinden bzw. bei Nichtverfügbarkeit des OpenNebula Public-Marketplace ersatzweise einen anderen Marketplace zur Verfügung zu stellen.
- d) VirtIO-Treiber können über den Marketplace bezogen werden.

3 Serviceleistungen CloudServer

- 3.1 LEW TelNet übernimmt den Betrieb und die Wartung des CloudServer im Rahmen der definierten mittleren Servicelevels im Jahresdurchschnitt je nach gebuchtem Produkt.
- 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 CloudServer Produktes. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt, die im Rahmen der Störungsbearbeitung 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.
- 3.6 Storage-Systeme
Die Storage-Systeme der LEW TelNet sind gegen Ausfälle abgesichert. Im Falle eines Totalausfalls des Systems, behalten wir uns vor, dass der Kunde die betreffenden VMs neu erstellen muss.
- 3.7 Firewall-Schutz
LEW TelNet stellt innerhalb des CloudServers je Kunde eine eigene Firewall zur Verfügung, dies wird über „Security Groups“ umgesetzt. Deren Konfiguration obliegt dem Kunden. Ein separater Firewallschutz besteht nicht. Optional kann der Kunde gegen Aufpreis eine separate Hardwarelösung mittels Managed Security Gateway beauftragen. 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 Leistungsumfanges und der damit verbundenen Entgelte während der Vertragslaufzeit ist grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich.

4 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 in Textform vom Kunden oder LEW TelNet gekündigt werden; eine Kündigung per E-Mail muss an gk-service@lewtelnet.de gesendet werden.

5 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. Im Falle einer unzureichenden Lizenzierung der durch den Kunden installierten und betriebenen Software übernimmt der Kunde sämtliche Haftung und stellt LEW TelNet von sämtlichen Ansprüchen frei.