

## 1 Allgemein

- 1.1 LEW TelNet bietet Kunden verschiedene Produkte im Rechenzentrum Augsburg 2 von LEW TelNet (LEW Green Data Center) an. Darunter die Nutzung von halben Racks (business Half Rack), ganzen Racks (business Full Rack) und umzäunten ganzen Racks (business Cage).
- 1.2 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 Alarmanlage und Zugangskontrolle vor unbefugtem Zutritt geschützt.
- 1.3 Das Rechenzentrum Augsburg 2 setzt auf umwelt- und ressourcenschonende Technologien, die dabei helfen den Energieverbrauch und den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck von LEW TelNet und des Kunden zu reduzieren. Im Regelbetrieb wird es zu 100 % aus erneuerbaren Energien (Photovoltaik und Wasserkraft) versorgt. Zudem zeichnet sich das Gebäude durch eine Dach- und Fassadenbegrünung aus, welche die Gebäudekühlung unterstützt und die versiegelte Baufläche kompensiert. Es wird angestrebt mehr als 30 % der Primärenergie in Form von kalter Nahwärme zu nutzen. Zur Unterstützung der E-Mobilität von Kunden oder Mitarbeitern werden E-Ladestationen auf dem Grundstück integriert.
- 1.4 In unserem Rechenzentrum können, je nach individuellem Bedarf, halbe oder komplette Schränke sowie Cages mit einer bestimmten Anzahl an eingezäunten ganzen Racks angemietet werden. Das Systemmanagement und die Administration der Server bleiben in den Händen des Kunden. Die Betreuung der Hardware kann auf Wunsch von den Experten der LEW TelNet übernommen werden (Option Remote Hands gegen Aufpreis).
- 1.5 Das Kundensystem, das in den Racks im Rechenzentrum installiert ist, muss für den Einsatz in Rechenzentren geeignet und ordnungsgemäß eingebaut sein. Das maximale Gewicht aller Einbauten darf 1500 kg nicht überschreiten. 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. Das Kundensystem sollte außerdem stromsparend betrieben werden, um den Energieverbrauch zu optimieren. Außerdem müssen Geräte mit zwei Netzteilen an beide Stromversorgungslinien angeschlossen werden.
- 1.6 LEW TelNet haftet nicht für Schäden auf dem Kundenserver aufgrund von Umgehung von Passwörtern, Umgehung von Firewall-Systemen oder anderer Schutzeinrichtungen vor z. B. Hacking, (D)DoS Attacken, IP-Spoofing, DNS-Spoofing, Webspoofing, Datenausspähung, Datenveränderung, Computersabotage durch Dritte und weitere.
- 1.7 LEW TelNet ist berechtigt, Netzwerkanbindung 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.
- 1.8 Der Kunde ist zur Einhaltung der Hausordnung von LEW TelNet verpflichtet und hat nach Aufforderung durch LEW TelNet vorhandene Mängel unverzüglich abzustellen.
- 1.9 Eine Notabschaltung des gesamten Rechenzentrums darf bei Personen- und Sachschäden ohne Vorankündigung erfolgen.

## 2 Standardleistungen

- 2.1 Zugangskontrolle ins Rechenzentrum  
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) werden 75 € Einrichtungsgebühr berechnet. Der Kunde verpflichtet sich bei Vertragsauflösung alle Zugangskarten an LEW TelNet zurückzugeben.  
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.
- 2.2 Zutritt zu Colocation-Räumen  
Der Zutritt zu einem Colocation-Raum ist aus sicherheitstechnischen Gründen nur für (durch LEW TelNet) unterwiesene Personen bei grünen Zugangskontrollleuchten gestattet. Dies setzt den Besitz einer Zugangskarte voraus. Der Zutritt ist bei aktiven Brand-, Lösch- oder Fehlerstromalarm verboten. Sollte entgegen obiger Vereinbarung ein Verstoß bekannt werden, darf LEW TelNet die Zutrittsberechtigungen entziehen.

- 2.3 Rack und Cage Schließsysteme  
Der Kunde ist dafür verantwortlich, sein Equipment im Rack oder Cage vor Fremdeinwirkungen zu schützen. Es ist dem Kunden nicht gestattet, ein eigenes Schloss zu installieren.  
Jedes Rack ist standardmäßig mit einem mechanischen Standardschloss vom Hersteller versehen. Das Schloss kann mit einem kundenbezogenen PIN geöffnet werden. Optional kann der Zugang zu einem Cage mit einem weiteren Faktor geschützt werden. LEW TelNet ist es jederzeit erlaubt, sich im Notfall über einen Generalschlüssel Zutritt zu verschaffen.
- 2.4 Das Mitbringen von Besuchern oder Begleitern durch Kunden in das Rechenzentrum ist nicht erlaubt. Sollten Dienstleister oder Besucher Zutritt zum Rechenzentrum benötigen, so sind diese im Vorfeld anzumelden und durch LEW TelNet einzuweisen. Nach erfolgter Einweisung erhält der Dienstleister oder Besucher eine Zutrittskarte, mit welcher der Zugang zum jeweiligen Bereich ermöglicht wird. Die Zugangskarte ist nach Beendigung des Besuchs wieder abzugeben.  
Der Kunde ist für die Einhaltung der Arbeitssicherheits- und IT-Sicherheitsvorschriften verantwortlich. Bei Missachtung trägt der Kunde die entstehenden Folgekosten.
- 2.5 Einbruchsicherung  
Zusätzlich zu den mechanischen Zugangsbarrieren sind Meldeeinrichtungen an den wichtigsten Zugangssystemen installiert:
  - mehrstufige, personalisierte Zutrittskontrolle
  - Türüberwachungsanlage
  - Videoüberwachung
  - EinbruchmeldeanlageDie Überwachung steht 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung und ist gegen eventuelle Ausfälle durch die Netzersatzanlage (vgl. Nummer 7) und Cyber-Angriffe geschützt.  
Das selbstständige Anfertigen von Video- und Fotoaufnahmen im Bereich des Rechenzentrums ist nicht erlaubt.
- 2.6 Außenanbindung  
Das Rechenzentrum ist mit redundanten Glasfaserhauseinführungen ausgestattet. LEW TelNet verfügt über ein redundant ausgelegtes IP-Backbone und Switch-Infrastruktur. Die Verfügbarkeit der Anbindung an das Internet beträgt 99,95 % pro Jahr; dazu zählen die Komponenten und 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.).
- 2.7 Arbeitsplätze für Kunden  
Im Rechenzentrum stehen Arbeitsplätze für Kunden zur Verfügung. Eine Nutzung ist kostenfrei und je nach Verfügbarkeit möglich. Der Arbeitsplatz ist mit einer Schuko-Steckdose ausgestattet. Die Nutzung von Internet ist über ein freies Gäste-WLAN möglich.
- 2.8 Besprechungsraum  
Im Bürobereich des Rechenzentrums steht ein Besprechungsraum zur Verfügung. Die Nutzung des Besprechungsraums ist nur nach Voranmeldung möglich und ist kostenfrei. Der Besprechungsraum hat eine Kapazität von bis zu 14 Teilnehmenden und ist mit üblichen Equipment wie z. B. Beamer und Internetanschluss etc. ausgestattet.
- 2.9 Materialschleuse  
Für die Anlieferung der IT-Komponenten des Kunden steht eine Materialschleuse zur Verfügung. Die Materialschleuse wird videoüberwacht und ist mit weiteren Sicherheitsvorkehrungen ausgestattet, um einen unbefugten Zutritt zu verhindern. Die Materialschleuse ist mit einem Tisch und Werkzeug ausgestattet, mit dem Lieferpakete ausgepackt werden können. Es stehen Entsorgungsmöglichkeiten für Verpackungsmaterial zu Verfügung. Ein Hubwagen steht zur Einlagerung von IT-Komponenten oder direktem Transport zum Serverraum zur Verfügung.
- 2.10 Staging Raum  
Für die Konfiguration und Vorbereitung von Komponenten beim Erstbezug des Serverraums steht ein Staging Raum zur Verfügung. Im Staging Raum stehen Tische und Stühle, sowie ein Stromanschluss zu Verfügung.
- 2.11 Installationssupport  
Für die Ersteinrichtung stehen Experten von LEW TelNet dem Kunden 2 Stunden zur Unterstützung zur Verfügung. Jede weitere Unterstützung wird nach Standard-Verrechnungssätzen und tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

## 2.12 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 von LEW TelNet berechnet.

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.

**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.

## 2.13 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, 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 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

## 3 Leistungsumfang business Half Rack

3.1 Das Produkt business Half Rack umfasst die Bereitstellung eines halben 19"-Serverschranks von LEW TelNet und ist nur als Variante business Half Rack – Basic verfügbar. Das Kundensystem muss für 19"-Technik ausgelegt sein.

### 3.2 Rack Abmessung

Die maximale Rack-Breite beträgt 800 mm. Einbauten sind bis zu einer Tiefe von 1200 mm möglich. Das halbe Rack besitzt 23 Höheneinheiten, in voller Tiefe sind 22 Höheneinheiten nutzbar. In der obersten wird entsprechender Platz für ein Patch-Panel benötigt. Eine Höheneinheit entspricht einer Höhe von 1,75" = 44,45 mm.

## 4 Leistungsumfang business Full Rack

4.1 Das Produkt business Full Rack ist in vier Produktvarianten verfügbar: business Full Rack – Basic mit bis zu 3 kVA, – Mid Density mit bis zu 6 kVA, – High Density mit bis zu 10 kVA und auf Anfrage – Ultra High Density ab 10 kVA Leistungsaufnahme. Alle Produktvarianten umfassen die Bereitstellung von einem ganzen 19" Serverschrank von LEW TelNet. Ein Wechsel in die nächsthöhere Produktvariante ist nach Prüfung durch LEW TelNet möglich und mit einem Neubeginn der Mindestvertragslaufzeit verbunden. Ein Wechsel in eine niedrigere Produktvariante ist nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit zulässig.

### 4.2 Rack Abmessung

Die maximale Rack-Breite beträgt 800 mm. Einbauten sind bis zu einer Tiefe von 1200 mm möglich. Das ganze Rack besitzt 47 Höheneinheiten, in voller Tiefe sind 46 Höheneinheiten nutzbar. In der obersten wird entsprechender Platz für ein Patch-Panel benötigt. Eine Höheneinheit entspricht einer Höhe von 1,75" = 44,45 mm.

## 5 Leistungsumfang business Cage

5.1 Das Produkt business Cage bietet einen erhöhten Schutz und ist in drei Produktvarianten verfügbar: business Cage – S, – M und – L. Die Produktvarianten umfassen die Bereitstellung von einer festgelegten Anzahl an 19" Serverschränken von LEW TelNet Racks, die räumlich abgegrenzt sind und einen separaten gesicherten Zugang haben. Auf Anfrage ist eine individuelle Cage-Größe möglich.

### 5.2 Aufbau des Cage

Der Cage bietet einen eigenen Sicherheitsraum, der die IT-Komponenten des Kunden physisch im Serverraum abtrennt. Der Cage wird in drei verschiedenen Größen aufgebaut. Die Maschenweite ist so gewählt, dass ein Durchgreifschutz gewährleistet ist, der Cage jedoch blick- und luftdurchlässig bleibt. Im Türbereich wird der exklusive Zutritt durch eine Tür mit massivem Rahmen und Durchgreifschutz über ein vollflächiges Blech sichergestellt. Jeder Cage enthält ein elektronisches Schließsystem, welches optional durch eine Mehrfaktoren-Authentifizierung erweitert werden kann. Durch- und Übersteigschutz ist vom Doppelboden bis zur Decke gewährleistet. Der Cage ist gemäß EMV-Konzept geerdet.

Alle zentralen Komponenten wie Klimatisierung, Brandfrühsterkennung, Löschsystem, etc. des Rechenzentrums werden mitbenutzt und nicht separat aufgebaut. Es ist nicht erlaubt massiv behinderten Sichtschutz oder massive Wände aufzubauen, um die Mitbenutzung der technischen Komponenten sicherzustellen.

## 5.3 Cage Abmessung

Der Business Cage – S beinhaltet vier ganze Serverschränke auf einer eingezäunten Fläche von minimal 16 m<sup>2</sup>, der business Cage – M beinhaltet acht ganze Serverschränke auf einer eingezäunten Fläche von minimal 26 m<sup>2</sup> und der business Cage – L beinhaltet zwölf ganze Serverschränke auf einer eingezäunten Fläche von minimal 36 m<sup>2</sup>. Die Cages Länge ist abhängig von der Variante.

## 6 Energie und Leistungsaufnahme

6.1. In jedem Rack erfolgt eine Energiemessung. Der Verbrauch beinhaltet die Energiemessung der tatsächlichen, mittleren Leistungsaufnahme im Rack, die Klimatisierung des Rechenzentrums und die Nutzung der Rechenzentrumsinfrastruktur.

6.2. Der Verbrauch im Rack wird elektronisch erfasst und kann über das LEW TelNet Kundenportal eingesehen werden.

6.3 Standardmäßig wird in jedem ganzen Rack ein Stromanschluss mit bis zu 10 kVA bereitgestellt, bei einem halben Rack bis zu 2,7 kVA. Eine Leistungsaufnahme ab 10 kVA (Ultra High Density) ist bei Bedarf und vorbehaltlich der technischen Freigabe durch LEW TelNet möglich.

Innerhalb der vertraglich festgelegten Leistung pro Produktvariante fallen ausschließlich die Kosten der mittleren tatsächlichen Leistungsaufnahme pro kVA an. Wird die vertraglich festgelegte Leistungsaufnahme in einem Monat überschritten, fällt in diesem Monat zusätzlich eine Mehrverbrauchsgebühr an. Die Höhe der Mehrverbrauchsgebühr orientiert sich an der Höhe der Überschreitung. Bei einer monatlichen Überschreitung von größer 0 bis 3 kVA der abgeschlossenen Variante fällt eine Mehrverbrauchsgebühr von 170 € pro Monat an. Ab einer monatlichen Überschreitung von größer 3 kVA fallen 340 € pro Monat an. Eine dauerhafte Überschreitung der Leistungsaufnahme ist nur vorbehaltlich einer technischen Prüfung und Verfügbarkeit im jeweiligen Serverraum möglich.

## 7 Redundante Stromversorgung

7.1 Jedes Rack verfügt über zwei USV-gestützte Stromversorgungslinien. Eine Veränderung an der elektrischen Anlage darf nur durch LEW TelNet erfolgen. Für jedes Rack ist eine eigene Energieverteilung installiert. In dieser sind Leitungsschutzschalter, Energiezähler zur Verbrauchserfassung, Überspannungsschutz (SPD Typ III) und Fehlerstromerkennung (RCM) für je beide Netze integriert.

Beide Netze werden bei Ausfall der allgemeinen Stromversorgung durch eine Netzersatzanlage (Dieselgenerator) versorgt.

Die USV-Anlagen führen in regelmäßigen Abständen Selbsttests durch. Die Funktionalität der Netzersatzanlagen wird jährlich durch einen Black-Building-Test überprüft (vgl. 7.3). 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 99,99 % im Jahr für mindestens eines der beiden Netze gewährleistet.

7.2 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 oder 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.).

### 7.3 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 Rechenzentrum getrennt und kontrolliert, ob die Netzersatzanlage anläuft und einwandfrei funktioniert. Bei diesem Test kommt es zu keiner Unterbrechung in den Kundenracks, da beide Stromversorgungslinien über eine USV gepuffert sind. LEW TelNet kündigt einen geplanten Test mindestens zwei Wochen vorher in Textform per E-Mail an.

### 7.4 Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)

Die vorhandene USV überbrückt den Zeitraum bei einem Ausfall der allgemeinen Stromversorgung, bis zum Anliegen der Notstromversorgung. Außerdem schützt die USV das Netz vor Spannungsschwankungen der allgemeinen Stromversorgung aus dem öffentlichen Stromnetz. Beide Stromversorgungslinien sind USV gestützt.

## 8 Technische Komponenten

### 8.1 Redundante Klimatisierung

Die Klimatisierung der Schränke erfolgt mittels der Warm-/Kaltgang-Methode und Einhausung der Racks. Die Raumtemperatur wird 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. Offene Stellen im Server-Rack müssen mit Blenden verschlossen werden, damit die Klimatisierung zuverlässig funktioniert. LEW TelNet behält sich vor, Blenden selbstständig in Kundenracks nachzurüsten, falls die ordnungsgemäße Klimatisierung beeinträchtigt wird.

## 8.2 Brandschutz

Zur Brandfrühsterkennung sind Rauchansaugsysteme und eine Brandmeldeanlage im Rechenzentrum installiert. Die Brandmeldeanlage ist direkt auf die integrierte Leitstelle der Berufsfeuerwehr Augsburg aufgeschaltet. Kosten, die durch vom Kunden vorsätzlich oder fahrlässig ausgelöste Fehlalarme entstehen, müssen vom Kunden getragen werden. Dies gilt auch, wenn der Fehlalarm auf eine vom Kunden verursachte Auslösung der Löschanlage zurückzuführen ist.

## 8.3 Löschanlage

Der Serverraum ist mit einer Löschanlage ausgestattet. Bei Auslösung wird der Raum und Doppelboden mit Löschmittel geflutet. Erfolgte die Auslösung der Löschanlage durch einen Fehler an einem Kundensystem oder durch vorsätzliches oder fahrlässiges Handeln des Kunden, müssen die Folgekosten, wie z. B. die Neubefüllung des Löschgases, vom Kunden getragen werden.

## 8.4 Blitz- und 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.

## 8.5 Wasserschutz / Leckage

Mehrfache Leckage-Sensoren erkennen und melden einen Wasseraustritt.

## 8.6 Einbruchmeldeanlage

Der Raum ist durch eine Einbruchmeldeanlage abgesichert. Vom Kunden verursachte Fehlalarme werden ihm in Rechnung gestellt.

## 9 Zertifizierung

9.1 Es wird angestrebt das LEW TelNet Rechenzentrum Augsburg 2 nach DIN EN 50600 mit der Verfügbarkeitsklasse 3, Schutzklasse 3 und Granularitätsniveau 2 zu zertifizieren. Zudem wird eine Zertifizierung nach ISO/IEC 270001 angestrebt.

9.2 Die Verwendung des Zertifizierungsstatus für werbliche Zwecke des Kunden ist nur im Rahmen der Vorgaben des TÜV SÜD und nach Erlaubnis von 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.

## 10 Optionen

### 10.1 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. Im 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 E-Mail. Die Verfügbarkeit dieser Anbindung an das Internet beträgt 99,9 % pro Jahr.

### 10.2 Lagerbox (separates Produkt)

Der Kunde erhält über die Option Lagerbox die Möglichkeit, seine IT-Komponenten für einen festgelegten Zeitraum direkt im LEW TelNet Rechenzentrum Augsburg 2 zwischenzulagern. Hierfür stehen in einem separaten Lagerraum eingezäunte Bereiche, sogenannte Lagerboxen bereit. Die Aufbewahrung findet in trockener, temperierter und abgeschlossener Umgebung inklusive Videoüberwachung statt. Die Nutzung der Lagerboxen erfolgt nach dem Self-Storage-Prinzip, demnach ist der Kunde selbst für die sachgemäße Ein- und Auslagerung seiner Komponenten verantwortlich und zuständig. Es ist nicht zulässig persönliche Gegenstände, Müll oder sonstige Dinge, die nicht für den Ein- oder Abbau von Kundensystemen bestimmt sind, in den Lagerboxen zwischenzulagern. LEW TelNet haftet nicht für Schäden, die während der Ein- und Auslagerung oder während der Lagerzeit an den IT-Komponenten entstehen. Der Kunde hat jederzeit Zugang zu seiner Lagerbox. Die Anlieferung von IT-Komponenten ist nur nach Voranmeldung und während der Betriebszeiten des Rechenzentrums zulässig.

Die Nutzungsdauer der Lagerbox wird bei Vertragsabschluss auf einen bestimmten Zeitraum begrenzt. Nach Verfügbarkeit ist eine Verlängerung der Nutzungsdauer gegen Aufpreis möglich. Wird die Lagerbox über die zeitliche Begrenzung hinaus nicht vom Kunden geräumt, fallen zusätzliche Gebühren für den Kunden an.

### 10.3 Optionaler CU- und LWL-Anschluss (Option gegen Aufpreis)

Der Kunde erhält optional einen Kupferanschluss (Schnittstelle RJ45 bis zu 1 Gbit/s) oder LWL-Anschluss (Schnittstelle LC duplex oder MTP), um eine passive Verkabelung zu nutzen (Rack-zu-Rack-Verkabelung).

Der LWL-Anschluss als Einzelfaser ist als Singlemode (Multimode auf Anfrage) und der MTP-Anschluss als Singlemode oder Multimode verfügbar. Um die Erreichbarkeit der System zu erhöhen, kann ein zusätzlicher, redundanter Anschluss zur Verfügung gestellt werden.

### 10.4 Optionaler Switch-Port (Option gegen Aufpreis)

Der Kunde erhält optional über eine Ethernet-Schnittstelle (1000 Base-T, 10GBase-LR oder 100GBase-LR) einen aktiven Switch-Port als Anschlussmöglichkeit an das Internet oder zu anderen Diensten der LEW TelNet (z. B. MPLS/Managed WAN).

### 10.5 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. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

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, Begleitung von Fremdfirmen zum Kundenschränk, 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 ist monatlich auf max. 3 beschränkt.

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

## 11 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 in Textform gekündigt werden. Die Kündigung muss per E-Mail an [vertrag@lewtelnet.de](mailto:vertrag@lewtelnet.de) gesendet werden.