

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für die Produktgruppe TeleData DC Housing

1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData GmbH, im folgenden TeleData genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Produkt

- TeleData DC HE
- TeleData DC Rack
- TeleData DC Cage
- TeleData DC Area

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrags sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die TeleData dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2 Produktbeschreibung

Alle Produkte aus TeleData DC Housing werden in einem modernen Rechenzentrum der TeleData GmbH in der Bodenseeregion betrieben. Das Rechenzentrum ist zertifiziert nach ISO 27001 und wird regelmäßig auditiert. Dies beinhaltet

- Zutrittskontrolle (nur autorisierte Personen)
- Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)
- Netzersatzanlage (NEA)
- Klimatisierte Räume
- Brandmeldeanlage (BMA)
- Einbruchmeldeanlage (EMA)
- Videoüberwachungsanlage
- Mehrere Netzanbindungen/Hauseinführungen
- Sämtliche Infrastruktur in N+1 Ausführung und permanent überwacht
- Brandlöschanlage mit NOVEC 1230
- Luftfilteranlage

3 Dienstbeschreibung

Die Dienstleistung TeleData DC Housing ermöglicht den Betrieb eines Informationsdienstes im Rechenzentrum der TeleData GmbH unter Verwendung eines vom Kunden bereitgestellten Rechnersystems inklusive der benötigten Hardware und Software, sowie deren Lizenzen.

3.1 Rack-Merkmale

Je nach Produkt ist eine Miete ab 1 Höheneinheit (HE = 44,45 mm gemäß DIN 41494) möglich. Maße der Racks sind (Breite * Tiefe 80cm * 120cm). Einbaumaterial für vom Kunden bereitgestellte Hardware obliegt dem Kunden.

3.2 Stromversorgung

Eine Unterbrechungsfreie Stromversorgung über ein Feed ist inklusive. Optionaler Anschluss an ein zweites Feed möglich. Die Autonomiezeit bei Volllast beträgt 10 Minuten. Autarke Stromversorgung durch NEA bei Volllast beträgt min. 72 Stunden. Die max. Leistungsaufnahme ist vor Inbetriebnahme mit der TeleData abzustimmen. Stromanschluss pro HE/Feed 230V AC 50Hz (pro Rack max. 5 kW).

3.3 Kühlung

Die Kühlungsinfrastruktur ist inklusive. Die Kühlung selbst wird mit dem Strom über den Energieverbrauch abgerechnet (s. 3.10).

3.4 Brandlöschanlage

Die Brandlöschanlage wird mit einem Noveck 1230 Gas betrieben und ist im Preis inkludiert.

3.5 Betrieb der Hardware

Der Betrieb des Serversystems einschließlich aller Systemkomponenten (Hardware und Software) fällt in die Zuständigkeit des Kunden. Installation, Konfiguration und Wartung der benötigten Systemkomponenten sind vom Kunden durchzuführen. Unterstützung kann angefragt werden. Die eingebaute Hardware muss der DGUV Vorschrift entsprechen. Ein entsprechender Nachweis ist bei Aufforderung vorzulegen.

3.6 Zutritt Rechenzentrum

Der Zutritt einer durch den Kunden oder einer vom Kunden autorisierten Person zum Rechenzentrum erfolgt nach Absprache und in Begleitung einer von TeleData autorisierten Person während der Servicebereitschaft der TeleData (1 Person inklusive, weitere Optional). Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Freitag von 08.00 Uhr – 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

Zutritt Außerhalb dieser Zeiten sind nach Absprache jederzeit möglich (Zusatzkosten können anfallen).

Ein Geplanter Zutritt, für Wartungs-/Umbauarbeiten, muss über unser Ticketsystem mit einem Vorlauf von 24 Stunden angekündigt werden. Während der regulären Geschäftszeiten der TeleData fallen hierfür keine Kosten an. Außerhalb dieser Zeiten fallen weitere Kosten laut aktueller gültiger Preisliste je Viertelstunde an.

Zutritt im Störfall ist für den Kunden im Rahmen der Serviceerbringung jederzeit kostenfrei.

Der Zutritt erfolgt mit einer personalisierten Zutrittskarte. Somit wird jeglicher Zugang zum Rechenzentrum personalisiert gespeichert.

3.7 LAN-Schnittstelle

Die Anbindung des Kundensystems an das LAN im TeleData Rechenzentrum erfolgt über einen Autosensing Port (max. 10 Gbit/s Ethernet RJ45 oder FC) eines TeleData-Switches. Auf Anfrage des Kunden können weitere Ports kostenpflichtig zur Verfügung gestellt werden. Der Tarif für die Belegung weiterer Ports eines TeleData-Switches ist der Preisliste in ihrer jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Fassung zu entnehmen. Eine Bereitstellung eines von der TeleData gemanagten Switches (Nur Rack, Cage, Area) ist nach Anfrage möglich.

3.8 Datentransfer zwischen mehreren Servern

Bei gleichzeitiger Beauftragung mehrerer Server zur Unterbringung im selben TeleData-Rechenzentrum ist der Datentransfer zwischen diesen Servern kostenfrei, sofern sich diese im selben Subnetz befinden.

3.9 Zertifizierungen

Das Rechenzentrum ist aktuell nach ISO 27001 zertifiziert.

3.10 Stromabrechnung

Der Energieverbrauch wird auf monatlicher Basis abgerechnet und beinhaltet automatisch die Kühlung der Systeme. Der Preis je kWh beinhaltet neben dem direkten Strom - Verbrauchswert auch sämtliche staatliche Abgaben, Nebenkosten und Kühlung. Die Mengenermittlung erfolgt anhand einer Energiemessung auf Basis, der durch die Kundengeräte verbrauchten, elektrischen Energie.

Der angegebene Energiepreis wird für 1 Monat festgesetzt. Aufgrund des dynamischen Strommarktes wird der Betrag pro kWh monatlich überprüft und gegebenenfalls angepasst. Die Abrechnung gilt monatlich rückwirkend.

4 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die TeleData beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen

Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

1.1 Störungsannahme

TeleData hält im Rahmen der Produktgruppe TeleData DC Housing täglich von 0 - 24 Uhr eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit.

1.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt 1 Stunde.

1.3 Entstörfri

Die Entstörfri beträgt 12 Stunden. Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstörfri zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Von der Entstörfri ausgenommen sind Schäden, die durch höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen) verursacht wurden. Ist der/die vom Kunden genannte Ansprechpartner/in für Störungsfälle nicht erreichbar, kann eine Störungsbehebung seitens TeleData nicht gewährleistet werden. Bei einem nicht durch den Kunden gemeldeten Fehler (z.B. durch Monitoringssysteme der TeleData) wird im ersten Schritt der Kunde um eine Funktionsprüfung gebeten. Erst mit der vom Kunden bestätigten Störung beginnt die Entstörfri.

Nach Behebung der Störung informiert TeleData den Kunden über die Funktionsfähigkeit.

1.4 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support durch die TeleData Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Freitag von 08.00 Uhr – 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

1.5 Wartung

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

TeleData behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen.

Wartungsarbeiten, die einen planbaren Ausfall kleiner 15 Minuten verursachen, werden nicht angekündigt.

4.1 Dienstverfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit für die Produktgruppe TeleData DC Housing beträgt mindestens 99%.

4.2 Remote Hands

Die TeleData GmbH kann Mitarbeiter zur Durchführung von Arbeiten an der Hardware des Auftraggebers (z.B. Bandwechsel) optional zur Verfügung stellen.

5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

„Der Inhalt der empfangenen und versandten Daten ist nicht Gegenstand der vereinbarten Leistung und unterliegt keiner Kontrolle durch TeleData. TeleData weist darauf hin, dass der Kunde aufgrund der technischen Struktur des Internets zur Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität der Nachrichteninhalte eigene Vorkehrungen treffen muss. Hierzu sollte er sich z.B. marktüblicher Verschlüsselungssoftware bedienen.“

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen sollte, um Schäden oder Beeinträchtigungen durch schadensstiftende Software oder anderweitige rechtswidrige Daten Dritter zu verhindern. Derartige Maßnahmen sind über die zum Schutz des eigenen Gefahrenbereichs von TeleData gegen unbefugten Zugriff Dritter eingerichtete Schutzmechanismen (z.B. Firewalls) hinaus nicht Gegenstand der vertraglichen Leistungen.

Der Kunde stellt TeleData insoweit von Ersatzansprüchen Dritter frei, die sich aus schuldhaften Verstößen des Kunden gegen Schutzrechte Dritter ergeben.

Der Kunde hat Passwörter, die ihn zur Nutzung des Dienstes berechtigen, sorgfältig aufzubewahren und geheim zu halten um, Missbrauch zu vermeiden. Sobald der Kunde Grund zu der Annahme hat, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von seinem Passwort erlangt haben, muss er dieses unverzüglich ändern. Wird die vertragliche Leistung unter Verwendung des Passwortes von Dritten genutzt, treffen den Kunden dieselben Pflichten wie bei eigener Nutzung. Das gilt insbesondere für die Zahlungspflicht. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der TeleData nicht zugerechnet werden kann, hat TeleData keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

TeleData ist nach den Voraussetzungen des § 14 der AGB bzw. § 45k TKG berechtigt, den Netzzugang ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperre). Die Sperre wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe entfallen sind.

Der Kunde muss TeleData mindestens zehn Werktage im Voraus über die Durchführung von Penetrationstests (Pentests) informieren.

6 Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung ist für alle Angebote und Aufträge ab dem entsprechenden Datum gültig. Bei Erscheinen einer neuen Version bleiben bestehende Verträge unberührt.

Version	Gültigkeit ab	Gültigkeit bis
1.0	01.12.2023	30.06.2025
1.01	01.07.2025	28.02.2026
1.02	01.03.2026	Offen

TeleData GmbH