

1 Allgemeines

1.1 Die EWE TEL GmbH (nachfolgend „der Anbieter“ genannt) erbringt auf Basis ihrer *Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online- und Datendienstleistungen* die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen.

1.2 Im Rahmen des Produkts EWE Colocate

- stellt der Anbieter dem Kunden eine Möglichkeit zur Verfügung, seine IT-Komponenten in Rechenzentren (RZ) des Anbieters aufzustellen (IT-Stellfläche oder 19" Rack);
- bietet der Anbieter dem Kunden die Möglichkeit, für den Betrieb von IT-Komponenten notwendige Leistungen in entsprechenden Leistungspaketen zu beziehen;
- bietet der Anbieter dem Kunden die Möglichkeit einer direkten Anbindung an den Internet-Backbone des Anbieters (Internetanbindung).

1.3 Es ist nicht Bestandteil des Produkts EWE Colocate, IT-Komponenten für Kunden zu beschaffen, zu konfigurieren oder den Kunden hierbei zu unterstützen.

2 Grundlegende Eigenschaften der einzelnen Sicherheitslevel

2.1 Sicherheitslevel 1 - RZ Holler Landstraße (OL2)

Für das Rechenzentrum des Anbieters in der Holler Landstraße, Oldenburg, gilt:

2.1.1 Die Sicherheitsräume verfügen über eine Brandfrüherkennung mittels Rauchansaugsystem und Brandmeldeanlage. Nach Branderkennung wird eine automatische Löschung nach ca. 15 Sekunden durch Fluten des Raumes mit einem sauerstoffverdrängenden Inertgas (Argon) ausgelöst.

2.1.2 Das Rechenzentrum ist mit einer Netzersatzanlage ausgerüstet, die im Notfall 72 Stunden lang Strom liefern kann. Außerdem ist jedes Rack in dem Rechenzentrum an zwei unterbrechungsfreien, jeweils redundant ausgelegten Stromversorgungen (USV) angeschlossen. Bei einem Ausfall der Stromversorgung des Rechenzentrums kann jede einzelne dieser beiden USV ein angeschlossenes Rack für eine Überbrückungszeit von 20 Minuten mit Strom versorgen. Die Verfügbarkeit der Stromversorgung an einem Rack beträgt insgesamt 99,95 %, vorausgesetzt, in dem Rack werden beide USV verwendet.

2.1.3 Die Sicherheitsräume sind mit redundanter Klimatechnik durch 2N Klimaanlage pro Sicherheitsraum und verschiedenen Kältemittelkreisen ausgestattet. Die Verfügbarkeit der definierten Grenzwerte für Temperatur 23°C +/-6°C und Luftfeuchte 30-68%rF im Ansaugbereich der IT-Systeme beträgt 99,95 % im Jahresmittel.

2.1.5 Die Sicherheitsräume verfügen über ein elektronisch gesteuertes Zugangskontrollsystem, unterstützt durch eine Einbruchmeldeanlage mit Alarmsicherung, Bewegungsmeldern sowie passiver Videoüberwachung und einem rund um die Uhr besetzten Sicherheitsleitstand. Der Sicherheitsbereich ist zusätzlich mit einer biometrischen Zutrittskontrolle (Fingerprint) und Vereinzelungsschleuse versehen.

2.1.6 In den Sicherheitsräumen erfolgt ein Systemmonitoring aller betriebs- und sicherheitskritischen Systeme (USV, Klimaanlage, Strom, Zugangskontrollsystem, Netzwerk etc.) rund um die Uhr.

2.2 Sicherheitslevel 2 - RZ Cloppenburger Straße (OL1)

Für das Rechenzentrum des Anbieters in der Cloppenburger Straße, Oldenburg, gilt:

2.2.1 Die Sicherheitsräume verfügen über eine Brandfrüherkennung mittels Rauchansaugsystem und Brandmeldeanlage. Nach Branderkennung wird eine automatische Löschung nach ca. 20 Sekunden durch Fluten des Raumes mit einem sauerstoffverdrängenden Inertgas (Argon) ausgelöst.

2.2.2 Jedes Rack in dem Rechenzentrum ist an zwei unterbrechungsfreien, jeweils redundant ausgelegten Stromversorgungen (USV) angeschlossen. Bei einem Ausfall der Stromversorgung des Rechenzentrums kann jede einzelne dieser beiden USV ein angeschlossenes Rack für eine Überbrückungszeit von 45 Minuten mit Strom versorgen. Die Verfügbarkeit der Stromversorgung an einem Rack beträgt insgesamt 99,9 %, vorausgesetzt, in dem Rack werden beide USV verwendet.

2.2.3 Die Sicherheitsräume sind mit redundanter Klimatechnik durch N+1 Klimaanlage pro Sicherheitsraum und verschiedenen Kältemittelkreise ausgestattet. Die Verfügbarkeit der definierten Grenzwerte für Temperatur 23°C +/-6°C und Luftfeuchte 30-68%rF im Ansaugbereich der IT-Systeme beträgt 99,9 % im Jahresmittel.

2.2.4 Die Sicherheitsräume verfügen über ein elektronisch gesteuertes Zugangskontrollsystem, unterstützt durch eine Einbruchmeldeanlage mit Alarmsicherung, Bewegungsmeldern sowie passiver Videoüberwachung und einem rund um die Uhr besetzten Sicherheitsleitstand. Der Sicherheitsbereich ist zusätzlich mit einer biometrischen Zutrittskontrolle (Fingerprint) und Vereinzelungsschleuse versehen.

2.2.5 In den Sicherheitsräumen erfolgt ein Systemmonitoring aller betriebs- und sicherheitskritischen Systeme (USV, Klimaanlage, Strom, Zugangskontrollsystem, Netzwerk etc.) rund um die Uhr.

2.3 Sicherheitslevel 3 - RZ Georgsmarienhütte (OS1)

Für das Rechenzentrum des Anbieters in Georgsmarienhütte gilt:

2.3.1 Die Sicherheitsräume verfügen über eine Branderkennung mittels einer Brandmeldeanlage. Nach Branderkennung wird eine automatische Löschung nach ca. 20 Sekunden durch Fluten des Raumes mit einem sauerstoffverdrängenden Inertgas (Argon) ausgelöst.

2.3.2 Das Rechenzentrum ist mit einer Netzersatzanlage ausgerüstet, die im Notfall 24 Stunden lang Strom liefern kann. Außerdem ist jedes Rack in dem Rechenzentrum an zwei unterbrechungsfreien, jeweils redundant ausgelegten Stromversorgungen (USV) angeschlossen. Bei einem Ausfall der Stromversorgung des Rechenzentrums kann jede einzelne dieser beiden USV ein angeschlossenes Rack für eine Überbrückungszeit von 20 Minuten mit Strom versorgen. Die Verfügbarkeit der Stromversorgung an einem Rack beträgt insgesamt 99,8 %, vorausgesetzt, in dem Rack werden beide USV verwendet.

2.3.3 Die Sicherheitsräume sind mit redundanter Klimatechnik durch N+1 Klimaanlage pro Sicherheitsraum ausgestattet. Die Verfügbarkeit der definierten Grenzwerte für Temperatur 23°C +/-6°C und Luftfeuchte 30-68%rF im Ansaugbereich der IT-Systeme beträgt 99,8 % im Jahresmittel.

2.3.4 Die Sicherheitsräume verfügen über ein mechanisch/ elektronisches Zugangskontrollsystem, unterstützt durch eine Einbruchmeldeanlage mit Alarmsicherung, Bewegungsmeldern sowie passiver Videoüberwachung.

2.3.5 In den Sicherheitsräumen erfolgt ein Systemmonitoring aller betriebs- und sicherheitskritischen Systeme (USV, Klimaanlage, Strom, Zugangskontrollsystem, Netzwerk etc.) rund um die Uhr.

3 Leistungen IT-Stellfläche (Colocate 1/20/40 Höheneinheiten)

3.1 Der Anbieter stellt dem Kunden zwei Stromanschlüsse je IT-Komponente zur Verfügung, die durch redundante Auslegung und Einbindung von unterbrechungsfreien Stromversorgungen (~230V) abgesichert werden. Die Stromanschlüsse sind zum Anschluss von VDE-zugelassenen Systemen zu nutzen. Ein Umbau oder eine Erweiterung der Stromanschlüsse, zum Beispiel durch Mehrfachsteckdosen, ist nicht erlaubt.

3.2 Wird zusätzliches Netzwerk-Equipment benötigt (z.B. ein Switch), ist dieses vom Kunden in einer dafür zu beauftragenden Höheneinheit zu stellen und zu installieren. Die Vernetzung von Systemen untereinander innerhalb eines Racks kann der Kunde selbst vornehmen, wenn er alleiniger Nutzer des Racks ist. Eine Vernetzung zwischen den Racks muss der Kunde bei dem Anbieter gesondert beauftragen. Der Kunde muss das Montagematerial (Käfigmutter, Schrauben, Rack-Mount-Kit etc.) selbst bereitstellen.

3.3 Leistungen der einzelnen Sicherheitslevel

3.3.1 Sicherheitslevel 1 - RZ OL2 (Holler Landstraße)

Für das Rechenzentrum des Anbieters in der Holler Landstraße, Oldenburg, gilt:

3.3.1.1 Soweit ganze Racks (40 Höheneinheiten innerhalb eines Racks) oder halbe Racks (20 Höheneinheiten innerhalb eines Racks) Vertragsgegenstand sind, kann der Kunde rund um die Uhr das Rechenzentrum selbstständig betreten. Der Anbieter wird ihm hierzu mindestens zwei und höchstens drei personengebundene Codeträger überlassen; der Kunde muss schriftlich bestätigen, welche Codeträger er erhalten hat. Mit der Übergabe der Codeträger ist eine Einweisung in das Rechenzentrum (Wachdienst, Löschanlage, Verhalten im Notfall etc.) verbunden.

3.3.1.2 Soweit weder ganze noch halbe Racks Vertragsgegenstand sind, sorgt der Anbieter für eine Zutrittssicherung des Rechenzentrums. Aus Sicherheitsgründen begleitet in diesen Fällen ein Mitarbeiter des Anbieters den Kunden zu Service- und Entstörungsarbeiten an dessen IT-Komponenten. Der Anbieter rechnet die Begleitung des Kunden als Service- bzw. Entstörungsdienstleistung gemäß der aktuell gültigen Servicepreisliste ab. Nur der im Auftragsformular genannte Ansprechpartner des Kunden hat Zutritt zum Rechenzentrum. Service-Arbeiten an den Systemen sind nach Terminvereinbarung frühestens am nächsten Werktag möglich. Für Entstörungsarbeiten ist eine 24-Stunden-Bereitschaft eingerichtet.

3.3.1.3 Maximal sind die nachfolgend aufgeführten Stromleistungen verfügbar:

- bei bis zu 40 Höheneinheiten: 5 kW
- bei bis zu 20 Höheneinheiten: 2,5 kW
- bei bis zu 10 Höheneinheiten: 1,3 kW
- bei einer Höheneinheit: 200 W

Die angegebenen Werte beziehen sich jeweils auf effektive Nutzleistungen. Hat der Kunde einen höheren Leistungsbedarf, muss er dieses zuvor mit dem Anbieter schriftlich vereinbaren.

3.3.2 Sicherheitslevel 2 - RZ OL1 (Cloppenburg Straße)

Für das Rechenzentrum des Anbieters in der Cloppenburg Straße, Oldenburg, gilt:

3.3.2.1 Soweit ganze Racks (40 Höheneinheiten innerhalb eines Racks) oder halbe Racks (20 Höheneinheiten innerhalb eines Racks) Vertragsgegenstand sind, kann der Kunde rund um die Uhr das Rechenzentrum selbstständig betreten. Der Anbieter wird ihm hierzu mindestens zwei und höchstens drei personengebundene Codeträger überlassen; der Kunde muss schriftlich bestätigen, welche Codeträger er erhalten hat. Mit der Übergabe der Codeträger ist eine Einweisung in das Rechenzentrum (Wachdienst, Löschanlage, Verhalten im Notfall etc.) verbunden.

3.3.2.2 Soweit weder ganze noch halbe Racks Vertragsgegenstand sind, sorgt der Anbieter für eine Zutrittssicherung des Rechenzentrums. Aus Sicherheitsgründen begleitet in diesen Fällen ein Mitarbeiter des Anbieters den Kunden zu Service- und Entstörungsarbeiten an dessen IT-Komponenten. Der Anbieter rechnet die Begleitung des Kunden als Service- bzw. Entstörungsdienstleistung gemäß der aktuell gültigen Servicepreisliste ab. Nur der im Auftragsformular genannte Ansprechpartner des Kunden hat Zutritt zum Rechenzentrum. Service-Arbeiten an den Systemen sind nach Terminvereinbarung frühestens am nächsten Werktag möglich. Für Entstörungsarbeiten ist eine 24-Stunden-Bereitschaft eingerichtet.

3.3.2.3 Maximal sind die nachfolgend aufgeführten Stromleistungen verfügbar:

- bei bis zu 40 Höheneinheiten: 3,4 kW.
- bei bis zu 20 Höheneinheiten: 1,7 kW
- bei bis zu 10 Höheneinheiten: 850 W
- bei einer Höheneinheit: 200 W

Die angegebenen Werte beziehen sich jeweils auf effektive Nutzleistungen. Hat der Kunde einen höheren Leistungsbedarf, muss er dieses zuvor mit dem Anbieter schriftlich vereinbaren.

3.3.3 Sicherheitslevel 3 – RZ OS1 (Georgsmarienhütte)

Für das Rechenzentrum des Anbieters in Georgsmarienhütte gilt:

3.3.3.1 Soweit ganze Racks (40 Höheneinheiten innerhalb eines Racks) Vertragsgegenstand sind, kann der Kunde rund um die Uhr das Rechenzentrum selbstständig betreten. Der Anbieter wird ihm hierzu mindestens zwei und höchstens drei personengebundene Codeträger überlassen; der Kunde muss schriftlich bestätigen, welche Codeträger er erhalten hat. Mit der Übergabe der Codeträger ist eine Einweisung in das Rechenzentrum (Wachdienst, Löschanlage, Verhalten im Notfall etc.) verbunden.

3.3.3.2 Soweit nicht ganze Racks Vertragsgegenstand sind, sorgt der Anbieter für eine Zutrittssicherung des Rechenzentrums. Aus Sicherheitsgründen begleitet in diesen Fällen ein Mitarbeiter des Anbieters den Kunden zu Service- und Entstörungsarbeiten an dessen IT-Komponenten. Der Anbieter rechnet die Begleitung des Kunden als Service- bzw. Entstörungsdienstleistung gemäß der aktuell gültigen Servicepreisliste ab. Nur der im Auftragsformular genannte Ansprechpartner des Kunden hat Zutritt zum Rechenzentrum. Service-Arbeiten an den Systemen sind nach Terminvereinbarung frühestens am nächsten Werktag möglich. Für Entstörungsarbeiten ist eine 24-Stunden-Bereitschaft eingerichtet.

3.3.3.3 Maximal sind die nachfolgend aufgeführten Stromleistungen verfügbar:

- bei bis zu 40 Höheneinheiten: 2,5 kW.
- bei bis zu 20 Höheneinheiten: 1,3 kW
- bei bis zu 10 Höheneinheiten: 750 W
- bei einer Höheneinheit: 200 W

Die angegebenen Werte beziehen sich jeweils auf effektive Nutzleistungen. Hat der Kunde einen höheren Leistungsbedarf, muss er dieses zuvor mit dem Anbieter schriftlich vereinbaren.

4 Leistungen Internet Access (10/20/40/100/200/300/1000 Mbit/s)

4.1 Der Anbieter stellt dem Kunden für jedes System gemäß den Vereinbarungen im Auftragsformular und in der Auftragsbestätigung Anschlüsse an den Internet-Backbone über eine LAN-Übergabeschchnittstelle nach IEEE 802.3 10/100/1000Base-T (full duplex) mit RJ45-Patchkabel zur Verfügung. An dieser Übergabeschchnittstelle sind IEEE 802.3-konforme Layer3-Geräte anzuschließen.

4.2 Der Anbieter gewährt eine redundante Anbindung an das Internet über mehrere Peering- und Uplink-Verbindungen.

4.3 Zwecks Zuteilung von öffentlichen IP-Adressen zur Verwendung für EWE Colocate füllt der Kunde ein Antragsformular aus, das der Anbieter ihm zur Verfügung stellt. Die Vergabe der IP-Adressen richtet sich nach den Vorgaben des Regional Internet Registry for Europe (RIPE). Der Anbieter teilt dem Kunden die für den Zugang zum Internet beantragten IP-Adressen mit. Der Kunde verpflichtet sich, die ihm vom Anbieter zugeteilten IP-Adressen nach Beendigung des Vertrages in keiner Form weiter zu nutzen.

4.4 Es erfolgt kein dynamisches Routing des TCP/IP-Protokolls zwischen dem Server des Kunden und der Netzinfrastruktur des Anbieters. Der Anbieter nennt dem Kunden ein Default Gateway zwecks Zugangs zum Internet.

4.5 Die mittlere jährliche Verfügbarkeit der Internetanbindungen beträgt 99 %.

5 Leistungen Remote Hands

Der Kunden kann den Anbieter damit beauftragen, an unmittelbar auf einer IT-Stellfläche untergebrachtem IT-Equipment einfache, nicht sicherheitskritische Tätigkeiten (z.B. Hardwareinstallation, Server-Resets, Verkabelungen) durchzuführen. Hierfür muss der Kunde dem Anbieter die notwendigen Instruktionen schriftlich bereitstellen. Der Anbieter rechnet die Leistung als Service- bzw. Entstörungsdienstleistung gemäß der aktuell gültigen Servicepreisliste ab.

6 Störungen/Reaktionszeiten

6.1 Treten im Betrieb von EWE Colocate Störungen auf, obliegt es dem Kunden, den Anbieter hierüber unverzüglich zu informieren.

6.2 Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden, die ihm durch die Entstörung bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten, in Rechnung zu stellen.

6.3 Die Entstörungszeit beträgt in der Regel 24 Stunden nach Meldung der Störung durch den Kunden, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Regelentstörungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörungszeit nicht angerechnet.

6.4 Sollte das obige Service Level unterschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50 % der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

6.5 Die Störung gilt als behoben, wenn sie dem Kunden durch den Anbieter abgemeldet wird oder wenn die Funktionalität wiederhergestellt ist und der Kunde EWE Colocate wieder nutzen kann.

6.6 Treten an der Hardware des Kunden Störungen auf, liegt die Reaktionszeit (Vorlaufzeit) bei den Sicherheitsleveln 1, 2 und 3 bei zwei Stunden und bei dem Sicherheitslevel 4 bei drei Stunden bis zum Ausrücken des Personals des Anbieters. Für Rüstarbeiten beträgt die Reaktionszeit einen Werktag nach Anmeldung über das NOC (Network Operation Center).

Stand: 01.03.2019