

## Leistungsbeschreibung

### Hofnetz und IT Colocation-/ Serverraumservices

#### 1. Leistungen von Hofnetz und IT

##### 1.1 Colocation-/ Serverraumservices

(1) Mit dem Produkt Colocation-/ Serverraumservices stellt die Hofnetz und IT Services GmbH\* (im Folgenden „Hofnetz und IT“), dem Kunden für den Betrieb von IT-/Telekommunikations-equipment (im Folgenden „Kundensystem“) einen abschließbaren Serverschrank oder ein abgetrenntes Abteil eines Serverschranks (im Folgenden „Serverschrank“) im Hofnetz und IT Serverraum (im Folgenden „Serverraum“), im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung.

(2) Die speziell hierfür vorgesehenen Räumlichkeiten des Serverraums entsprechen dem aktuellen Stand der Technik und aktuellen Sicherheits- und Qualitätsstandards. Der Serverraum verfügt über einen Fußboden mit einer Tragkraft von 1000 kg/m<sup>2</sup> sowie einer Deckenlast von 500kg/m<sup>2</sup>. Die Strom- und Datenkabel werden über eine gesonderte Kabeltrasse zugeführt.

(3) Die Betriebskosten für Klimatisierung, Einbruchsüberwachung, Videoaufzeichnung und Zugangsmöglichkeiten sind in den monatlichen Grundpreisen enthalten.

(4) Die Betriebskosten für Strom werden vierteljährlich abgelesen und berechnet. Der Stromverbrauch wird gesondert in Rechnung gestellt.

(5) Für alle in Anspruch genommenen Leistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Hofnetz und IT Colocation-/ Serverraumservice von Hofnetz und IT.

##### 1.2 Standardleistungen Colocation-/ Serverraumservices

Das Produkt Colocation-/ Serverraumservices umfasst folgende Standardleistungen:

- Stromversorgung mit Kunden-Zwischenzähler (1.2.1)
- Erdungs-/Potentialausgleichssystem (1.2.2)
- Klimatisierung (1.2.3)
- Grundbeleuchtung (1.2.4)
- Zutrittsüberwachung / Videoüberwachung (1.2.5)
- Brandmeldesystem (1.2.6)

##### 1.2.1 Stromversorgung

(1) Für den Betrieb des Kundensystems stellt Hofnetz und IT eine elektrische Leistung in Form von 230V Wechselspannung auf Anforderung des Kunden für den Serverschrank bereit. Die 230V Wechselspannung basiert auf einer Spannungsversorgung, die über das öffentliche Energieversorgungsnetz gespeist wird.

(2) Das Kundensystem wird über Standardsteckdosen an die 230V-Versorgung angeschlossen, die im Inneren des Serverschranks angebracht sind. Alle benötigten Stromanschlusskabel und Stromanschlusseinrichtungen

werden bis zum Serverschrank von Hofnetz und IT bereitgestellt.

(3) Die maximale Leistung pro Serverschrank beträgt 2 kW/h, pro ½ Serverschrank 1,2 kWh, pro ¼ Serverschrank 0,6kWh. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Leistung zu keinem Zeitpunkt überschritten wird. Sollte das Kundensystem eine höhere Anschlussleistung benötigen, ist dies gesondert mit Hofnetz und IT zu vereinbaren.

(4) Der Kunde ist für die Unterbringung einer unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV) in seinem Serverschrank oder Schrankteil selbst verantwortlich, es sei denn, es wird insoweit eine gesonderte Vereinbarung getroffen. Der Kunde hat mit der USV auch dafür zu sorgen, dass das Kundensystem im Fall einer Stromunterbrechung nicht beschädigt und/ oder beeinträchtigt wird.

(5) Hofnetz und IT bietet dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung und separate Beauftragung eine redundante Anschaltung zur Stromversorgung des Serverschranks an. Die Anschaltung wird ausschließlich durch Hofnetz und IT ausgeführt, die Verlegung und der Anschluss der Kabel innerhalb des Serverschranks erfolgen durch den Kunden nach vorheriger Rücksprache mit Hofnetz und IT.

##### 1.2.2 Erdungs-/ Potentialausgleichssystem

(1) Hofnetz und IT stellt ein Erdungssystem bereit, an welches das Potentialausgleichssystem des Kundensystems angeschlossen werden kann.

(2) Die Anschaltarbeiten an das Erdungssystem sind bei Einbau des Systems fachgerecht durchzuführen oder bei Hofnetz und IT gesondert zu beauftragen.

##### 1.2.3. Klimatisierung

(1) Die Klimatisierung der Betriebsräume des Serverraums erlaubt den Betrieb von Kundensystemen gemäß ETS 300 019-2-3 Class 3.1.

(2) Die Klimatisierung der Serverschränke erfolgt über den Zwischenboden oder eine spezielle Schrankbelüftung und die Absaugung der Warmluft über ein Raum-Abluftsystem.

(3) Die Klimatisierung ersetzt nicht die Lüftung des Kundensystems und dessen Einzelbestandteilen. Das Kundensystem und dessen Einzelbestandteile müssen zusätzlich mit Lüftern ausgestattet sein, die einen Wärmestau innerhalb des Kundensystems und der Einzelbestandteile verhindern, indem die erwärmte Luft an die Raumluft des Serverraums abgegeben wird.

(4) Bei dem Betrieb der Serverschränke ist darauf zu achten, dass die Lüftungsöffnungen der Serverschränke nicht verbaud werden, um eine Überhitzung zu vermeiden. Das Versperren der Lüftungsöffnungen wird als Pflichtverletzung des Kunden betrachtet.

### 1.2.4 Grundbeleuchtung

Der Serverraum verfügt über eine Grundbeleuchtung.

### 1.2.5 Zutritts- und Videoaufzeichnung

(1) Der Serverraum ist auch für andere Kunden zugänglich. Die in dem Serverraum untergebrachten Systeme, Gerätschaften, Einrichtungen usw. stellen erhebliche Vermögenswerte dar. Zur Verhinderung und Verfolgung von Diebstahl, Sachbeschädigung, Störungen oder Vandalismus, zur Einhaltung der Hausordnung und zur Erhöhung der Zugriffssicherheit sowie Beweisführung im Notfall registriert Hofnetz und IT daher die Zutrittszeiten zu den Räumlichkeiten des Serverraums und zeichnet das Geschehen im Serverraum auf.

(2) Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass eine Videoaufzeichnung der Betriebsräume zum vorstehend genannten Zweck erfolgt und die Zutrittszeiten registriert werden. Er wird seine Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von der Videoaufzeichnung und der Registrierung der Zutrittszeiten in Kenntnis setzen und deren Einverständnis mit der Videoaufzeichnung und der Registrierung der Zutrittszeiten sicherstellen.

(3) Der Serverraum ist wie folgt gesichert: Der Zutritt zum Serverraum wird durch elektronische Schließtechnik kontrolliert. Die Videoaufzeichnungsdaten werden georedundant gespeichert. Darüber hinaus verfügt der Serverraum über ein Alarmmeldesystem.

### 1.2.6 Brandmeldeüberwachung

Der Serverraum ist mit einem Brandmeldesystem ausgestattet. Im Falle einer Auslösung der Brandmeldeanlage und danach eingeleiteter Brandbekämpfung kann es zu einer Abschaltung von Systemen kommen. Wegen eines von Hofnetz und IT nicht zu vertretenden Brandes ist Hofnetz und IT von den Leistungspflichten bis zur Wiederherstellung des Serverraums befreit.

## 1.3 Zugang zum Hofnetz und IT Serverraum / Serverschrank

(1) Der Zugang zum Hofnetz und IT Serverraum ist 24h x 365 Tage gewährleistet.

(2) Der Kunde von Serverschränken im Hofnetz und IT Serverraum erhält mit Übergabe des Serverschranks eine Zutrittskarte/ Schlüssel (die entsprechend den benötigten Räumen freigeschaltet sind), einen Fahrstuhlschlüssel und die Schlüssel für die jeweils angemieteten Serverschränke.

(3) Der Zugang zum Hofnetz und IT Serverraum ist ohne Zusatzkosten werktags (09:00 – 19:00 Uhr) mit der Zutrittskarte/ Schlüssel ohne Voranmeldung möglich. Außerhalb dieser Uhrzeiten muss der gewünschte Zugang mindestens zwei Stunden im Voraus mittels des Faxformulars „Zutrittsanforderung“ angemeldet werden, bzw. telefonisch dem Wachschutz für den GSG-Hof mitgeteilt werden.

(4) Bei Verlust der Zutrittskarte/ Schlüssel wird dem Kunden pauschal 75,00 Euro netto berechnet, um die Zutrittskarte/ Schlüssel zu ersetzen bzw. auszutauschen.

## 1.4 Notwendige Bedingungen für das Kundensystem

(1) Damit der Kunde den Serverschrank nutzen kann, muss das Kundensystem folgende notwendigen Bedingungen erfüllen: Das Kundensystem muss für 19“-Technik ausgelegt sein und der DIN 41949 entsprechen. Hieraus ergeben sich folgende Abmessungen: Die Anzahl der Höheneinheiten (1 HE = 44,45 mm) ist durch die maximale Serverschränkhöhe auf 42 HE begrenzt. Die maximale Breite ist durch den Rahmen (19“ = 48,25 cm) des Serverschranks begrenzt. Die maximale Tiefe des Kundensystems darf 80 cm nicht überschreiten.

(2) Auf eine Verschraubungsmöglichkeit des Kundensystems ist zu achten. Sollte eine Verschraubung nicht möglich sein, ist ein Zwischenboden durch den Kunden einzubauen. Die Montage und der Zwischenboden werden gesondert in Rechnung gestellt, wenn diese von Hofnetz und IT gestellt werden. Benötigte HE durch den Zwischenboden werden dem Kundensystem zugeordnet und als Höheneinheiten berechnet.

(3) Das Kundensystem muss für den Einsatz und Betrieb in Rechenzentren geeignet sein. Insbesondere ist auf ausreichende Zwangslüftung des Kundensystems und dessen Einzelbestandteilen zu achten.

(4) Das vom Kunden installierte Kundensystem muss den allgemeinen Ansprüchen elektronischer Geräte nach DIN, VDE und DKE genügen und die EMV-Richtlinien erfüllen.

## 1.5 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der jeweils gültigen, ausgehängten Hausordnung und Sicherheitsanforderungen von Hofnetz und IT. Der Kunde verpflichtet sich zu einem ordnungsgemäßen Einbau/ Installation seines Kundensystems und beachtet hierbei die Vorgaben von Hofnetz und IT.

(2) Die Räumlichkeiten des Serverraums sind auch für andere Kunden zugänglich. Daher sind alle Serverschränke aus Sicherheitsgründen abschließbar ausgeführt. Bei Hofnetz und IT ist je Serverschrank bzw. für eine Gruppe gleichschließender Serverschränke ein Schlüsselsatz hinterlegt.

(3) Der Kunde darf im Serverraum kein Kundensystem (einschließlich aller Einzelbestandteile) betreiben, das die Einrichtungen, Anlagen usw. von Hofnetz und IT oder von Dritten stören oder deren Betrieb und Funktionsfähigkeit beeinflussen und/ oder schädigen können.

(4) Für die elektromagnetische Verträglichkeit (Störfestigkeit und Aussendung) sind durch den Kunden die Grenzwerte gemäß dem Stand der Technik, sowie der Richtlinien der BNetzA einzuhalten.

(5) Dem Kunden ist es untersagt, Änderungen und/ oder Beschädigungen und/oder sonstigen Beeinträchtigungen am Hofnetz und IT Serverraum und/ oder Serverschränken und/ oder Kundensystemen Dritter und/ oder sonstigen vorhandenen Einrichtungen, Kabeln, Anschlüssen usw. vorzunehmen. Der Kunde stellt sicher, dass von ihm beauftragte Dritte nicht hiergegen verstoßen.

## 1.6 Vorbereitung der Aufnahme des Kundensystems

(1) Hofnetz und IT übernimmt die im Zusammenhang mit der Überlassung des Serverschranks erforderlichen Vorarbeiten wie Serverschrankvorbereitung, Anbindung der Stromversorgung sowie die Verkabelung für Netzwerk- und Telekommunikationsanschlüsse der Hofnetz und IT.

(2) Vor der Aufnahme und Installation des Kundensystems erfolgt eine Abstimmung des Kunden mit Hofnetz und IT. Gemeinsam mit dem Kunden wird eine Checkliste abgearbeitet, die alle zum Betrieb notwendigen Bedingungen abfragt.

(3) Zur Anlieferung und zum Abtransport des Kundensystems und dessen Einzelkomponenten ist eine Terminvereinbarung mit Hofnetz und IT notwendig. Anlässlich des Termins erfolgt eine Übergabe des Serverschranks.

(4) Außerhalb der Serverraumfläche sind zwei temporär nutzbare Arbeitsplätze vorhanden, die in Kooperation mit anderen anwesenden Kunden genutzt werden dürfen. Dabei ist gegenseitig Rücksicht zu üben und kein Anwesender durch die Nutzung zu stören. Kabelführungen vom Serverraum zu den temporären Arbeitsplätzen sind arbeitstäglich wieder zu entfernen.

### 1.7 Service Level / Entstörung

(1) Hofnetz und IT beseitigt Störungen der technischen Einrichtungen von Hofnetz und IT im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend dem vereinbarten Service Level.

(2) Hofnetz und IT nimmt Störungen zu den Geschäftszeiten über die Hofnetzhotline entgegen. Außerhalb der Geschäftszeiten kann sich der Kunde in Notfällen an das Call-Center von Hofnetz und IT wenden. Die Rufnummern der Hofnetzhotline und des Call-Centers von Hofnetz und IT sind in der Bereitstellungsanzeige enthalten.

(3) Soweit mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart ist, gilt das Service-Level „Standard“.

#### 1.7.1 Service Level „Standard“

Reaktionszeit während der Geschäftszeiten	4 Stunden
Reaktionszeit während der Nebenzeiten	4 Stunden am nächsten Werktag ab 9.00 Uhr
Reaktionszeit für Entstörungseinsätze vor Ort	12 Stunden werktags
Störungsannahme Telefon	siehe Bereitstellungsanzeige
Störungsannahme Fax	siehe Bereitstellungsanzeige
Wartungsfenster	Mo.-So.: 24:00 Uhr bis 6:00 Uhr, weitere Wartungsfenster nach Bedarf
Kundeinformation bei Wartungsfenster	Fünf Arbeitstage nach Unterbrechungen > als 10 Min.
Verfügbarkeit	99%
Maximale Entstörungszeit pro Störungsereignis	48 Stunden
Aussetzung der	Ab Fr. 20:00 Uhr, Sa., So.

Entstörung und feiertags bis zum folgenden Werktag 9:00 Uhr

Messung der Ausfallzeit durch Störungsticket

Öffnen des Störungstickets Störungsmeldung durch den Kunden

Bei Unterschreitung der vorstehend angegebenen Verfügbarkeit erfolgen zugunsten des Kunden folgende prozentuale Erstattungen pro Monat von den monatlichen Kosten:

Unterschreitung	Erstattung der monatlichen Kosten
bis 24 Stunden	25%
bis 48 Stunden	50%
> 48 Stunden	75%

Im Übrigen gelten Ziffer 8, 9 und 10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Hofnetz und IT Colocation-/Serverraumservice.

#### 1.7.2 Erklärungen zum Service-Level

(1) *Störung*: Als Störung wird der Ausfall des Colocation-/Serverraumservice verstanden. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung.

(2) *Störungsticket*: Jeder Kontakt mit dem Kunden wird aufgezeichnet. Sobald ein Ereignis als Störung identifiziert ist, wird ein Störungsticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden im Störungsticket dokumentiert, wodurch Hofnetz und IT und der Kunde fortlaufend über den Status der Störungsbeseitigung informiert sind. Das Störungsticket wird geschlossen, sobald die Störung beseitigt ist.

(3) *Reaktionszeit*: Hofnetz und IT teilt bei entsprechender Aufforderung des Kunden bei Störungsmeldung innerhalb der Reaktionszeit ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mit, sofern eine Rückrufnummer angegeben wurde. Die Reaktionszeit wird mit Ablauf eines Werktags 20.00 Uhr unterbrochen und läuft am nächsten Werktag 9.00 Uhr weiter.

(4) *Geschäftszeit*: Die Geschäftszeit ist werktags (montags bis freitags) von 9.00 Uhr bis 20.00 Uhr.

(5) *Nebenzeit*: Die Nebenzeit ist werktags (montags bis freitags) von 20.00 Uhr bis 9.00 Uhr; Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage gelten ganztägig als Nebenzeit.

(6) *Werktag*: Montag bis Freitag jeweils 9:00 Uhr bis 20:00 Uhr, ausgenommen Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage.

(7) *Wartungsfenster*: Hofnetz und IT kann Leistungen während der Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. Unterbrechungen während der Wartungsfenster zählen nicht zur Verfügbarkeit.

(8) *Maximale Entstörungszeit pro Störungsereignis*: Hofnetz und IT beseitigt die Störung innerhalb der maximalen Entstörzeit je Störungsereignis nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden.

(9) *Verfügbarkeit*. Die Verfügbarkeit definiert die mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel. Die Messung der Ausfallzeit erfolgt aufgrund des Störungstickets von Hofnetz und IT. Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt: Die Verfügbarkeit in Höhe von 99 % beträgt 8672 Stunden ( $99\% = (365 \times 24h) - 1\% =$  gerundet 8672 Stunden pro Jahr).

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten. Die nachfolgenden Ausfallzeiten werden für die Verfügbarkeitsberechnung nicht berücksichtigt:

- Ausfälle/ Störungen, bedingt durch höhere Gewalt;
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort;
- Serverschrank des Kunde ist für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich;
- Ausfälle/ Störungen aufgrund geplanter und/oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von Hofnetz und IT oder des Kunden;
- Ausfälle/ Störungen aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzwerkbetreiber;

- Ausfälle/ Störungen aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen;
- Schlüssel zum Kundensystem liegt Hofnetz und IT nicht vor.

## 2. Weitere optionale Leistungen

Hofnetz und IT bietet gegen gesonderte Vergütung insbesondere folgende, separat zu beauftragenden zusätzlichen Leistungen an, für die besondere Bedingungen gelten:

- Dedicated Internet - Profi
- Dedicated Internet - ADSL
- Shared Internet
- LAN to LAN, WAN to LAN u. LAN to RZ
- VPN Connect
- Netzwerkunterstützung im Serverraumbetrieb
- Beratung in Infrastrukturfragen
- Installationsunterstützung