

# Leistungsbeschreibung

Rechenzentrumsdienste – Rackspace

## Präambel

Die Thüringer Netkom GmbH (nachfolgend „Netkom“) stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten in ihren Rechenzentren sog. Rackspace zur Verfügung (Server-Housing). Der Kunde kann damit seine Server- und Netzwerktechnik in einer abgesicherten Umgebung betreiben.

Das Rack ist direkt an das Inhouse-Netz des Rechenzentrumsstandortes angeschlossen. Jedes Rack hat Verbindung zu zwei Netzwerk-Räumen, so dass eine redundante Anbindung an das Internet oder direkt an Standorte des Kunden möglich ist. Die Anbindung kann über entsprechende Produkte der Netkom oder durch einen anderen Provider erfolgen.

## 1) Sicherheit und Normen

Die Rechenzentren werden 24/7 durch Sicherheitspersonal vor Ort überwacht und zusätzlich durch eine Leitstelle fernüberwacht. Der Zugang ist über eine Zutrittskontrollanlage, eine Einbruchmeldeanlage und Videoüberwachung abgesichert. Die Cages und die Racks selbst sind einzeln elektronisch gesichert. Die Rechenzentren sind auf eine Feuerwiderstandsklasse F90 hin konstruiert und verfügen über eine Brandmeldeanlage mit Brandfrüherkennung und eine Stickstofflöschanlage. Die Kühlung der IT-Flächen erfolgt durch redundante Kühlanlagen (N+1 Fehlertoleranz) und ein Kalt-Warm-Gang-Konzept.

Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung ist durch redundante USV-Anlagen sichergestellt (N+1 Fehlertoleranz). Notstrom- und die Hauptenergieversorgung sind ebenfalls redundant ausgelegt. Dies ermöglicht einen Schutz vor Stromausfall von mindestens 72 Stunden.

Der Betrieb der Rechenzentren genügt den folgenden Normen:

- ISO/IEC 27001 – Informationssicherheits-Managementsystem
- ISO/IEC 27001 auf Basis IT-Grundschutz
- ISO/IEC 22237 VK3
- TSI.STANDARD V4.5 Level 3 unter Berücksichtigung der EN50600 auf Basis VK3
- DIN EN ISO 50001 – Energiemanagement
- DIN EN ISO 14001 – Umweltmanagementsystem.

## 2) Racks

Der Einbau der kundeneigenen Technik erfolgt in abgeschlossenen 19-Zoll-Technikschränken (19“-Racks). Die Racks werden von Netkom zur Verfügung gestellt. Die Racks verfügen über 42 Höheneinheiten. Der Kunde kann ein Rack oder einen abgeschlossenen Cage mit mindestens 4 Racks anmieten. Die Größe eines Racks beträgt in cm 80 B/120 T/200 H.

Jedes Rack verfügt über 2 × 18 × C13-Steckdosen und 6 × C19-Steckdosen. Die Racks werden über 2 × 6 Fasern im Singlemode E2000 angebunden. Steckdosen und Fasern können auf Kundenwunsch gegen Aufpreis angepasst werden.

Über das installierte Zutrittssystem ist jederzeit für autorisiertes Personal der uneingeschränkte Zugang zu den von dem Kunden genutzten Technikräumen möglich.

Der Stromverbrauch für das Rack bzw. den Cage wird monatlich ermittelt und abgerechnet.

## 3) Anbindung

Die Rechenzentren sind mehrfach redundant über Glasfaser mit Bandbreiten bis zu 100 Gbit/s an das Backbone-Netz der Netkom angebunden. Dies ermöglicht einen hochperformanten Zugang zum Internet. Der Zugang zum Internet kann über die Produkte IPAccess und IP Transit der Netkom erfolgen. Kundenstandorte können über die Produkte Leased Line oder Dark Fiber angebunden werden. Alternativ ist auch eine Anbindung an das Internet oder einen Kundenstandort über einen beliebigen anderen Carrier möglich, auch redundant.

## 4) Bereitstellungstermin

Der Bereitstellungstermin kann vom Kunden bei der Beauftragung angegeben werden („Wunschtermin“). Netkom bemüht sich, diesem Wunsch zu entsprechen. Verbindlich ist jedoch der dem Kunden durch Netkom mit der Auftragsbestätigung mitgeteilte Bereitstellungstermin.

## 5) Verfügbarkeit

Der Rechenzentrumsdienst ist mindestens zu 99,99 % jährlich verfügbar (gemäß Verfügbarkeitsklasse 3 der EN50600).

Die jährliche Verfügbarkeit errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Betriebsjahres abzüglich der Anzahl der Minuten des Betriebsjahres, während das/der Produkt/Dienst nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Betriebsjahres, multipliziert mit 100.

Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen der durch Netkom zu vertretenden Störungen ermittelt. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante und angekündigte Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.

## 6) Preise

Netkom berechnet dem Kunden einen einmaligen Einrichtungspreis, einen monatlichen Nutzungspreis, den Preis für die Energielieferung sowie ggf. gesondert vereinbarte Preise für zusätzliche Leistungen. Es gelten die jeweils gültigen Preislisten bzw. die individuell vereinbarten Preise.

## 7) Zusätzliche Leistungen

Netkom erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf Wunsch des Kunden, nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt zusätzliche Leistungen:

- Internetanschluss für die Rack / Cage installierte kundeneigene Technik
- Anbindungen von Kundenstandorten an die kundeneigene Technik
- Beratungsleistungen.

## 8) Vertragsende

Bei Vertragsende (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) muss der Kunde seine in den gemieteten Racks / Cages installierte Technik innerhalb von einem Monat nach Vertragsende demontieren und aus den Räumlichkeiten der Netkom entfernen. Die Zutrittsrechte werden aufgehoben. Über den Stromverbrauch wird eine Endabrechnung gestellt.

## 9) Allgemeine Bestimmungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thüringer Netkom GmbH in ihrer jeweils aktuell gültigen Fassung.

gültig ab Juni 2025