

Inhalt

1	Allgemeines	2
1.1	Kontaktdaten	2
1.2	Service- und Funktionszeiten	2
2	Rechte und Pflichten des Kunden und der zutrittsberechtigten Person	2
2.1	Vertraulichkeit	2
2.2	Jährliche Bestätigung der Unterweisung	2
3	Betrieb, Einbau und Rückbau von Hardware	3
3.1	Definition Hardwareänderungen	3
3.2	Durchführung und Abnahme der Hardwareänderung	3
3.3	Einbauhinweise	3
3.4	Verkabelung im Datacenter	4
3.5	Rückbauhinweise	4
4	Verhaltensregeln im Datacenter	4
5	Anlagen	4

1 Allgemeines

envia TEL macht von Ihrem Hausrecht als Besitzer und Betreiber des Datacenters Gebrauch und formuliert in diesem Dokument die Regelungen zum Zutritt (in Abgrenzung zu den Begriffen „Zugang“ und „Zugriff“) der hochsensiblen Bereiche:

ZUTRITT meint das Betreten von Bereichen und Räumen des Datacenters.

ZUGANG meint die Möglichkeit der Nutzung von IT – im Datacenter von envia TEL handelt es sich hier um das Eigentum des Kunden.

ZUGRIFF meint das Ausüben von Rechten auf Informationen und IT durch Personen – im Datacenter von envia TEL handelt es sich hier um das Eigentum des Kunden.

Zur Ausübung des Hausrechts behält sich envia TEL aus operativen Gründen permanenten Zutritt zur Mietsache vor.

1.1 Kontaktdaten

Sie erreichen envia TEL rund um die Uhr:

CallCenter: 0800 0101600 (kostenfrei)

Portal: www.enviaTEL.de

1.2 Service- und Funktionszeiten

Service- und Funktionszeiten sind die Zeiten, in denen das Personal von envia TEL standardmäßig verfügbar ist. Außerhalb dieser Zeiten steht der Bereitschaftsdienst zur Verfügung, so dass envia TEL rund um die Uhr erreichbar ist:

Mo - Do 8:00 - 17:00 Uhr

Fr 8:00 - 14:00 Uhr

Standortindividuelle Abweichungen sind der jeweiligen Standortbeschreibung (Anlage zur Leistungsbeschreibung) zu entnehmen.

2 Rechte und Pflichten des Kunden und der zutrittsberechtigten Person

Die Rechte des Kunden (und der zutrittsberechtigten Person) beschränken sich auf Zutritt, Betrieb, Störungsbeseitigung sowie Ein- und Ausbau des Kunden-Equipments (Hardwareänderung). Die zutrittsberechtigte Person des Kunden hat Änderungen an der Hardware bei der Anmeldung des Zutritts mit anzugeben (vgl. Kapitel 5.1).

2.1 Vertraulichkeit

Der Vertragspartner verpflichtet sich hiermit, alle Informationen, die sie direkt oder indirekt im Rahmen dieses Vertrages, seiner Vorbereitung und im Zusammenhang mit seiner Durchführung von dem anderen Vertragspartner erlangt, vertraulich zu behandeln.

Vertrauliche Behandlung bedeutet, dass die von dem anderen Vertragspartner erhaltenen Informationen Dritten nicht zugänglich gemacht und diese Informationen nicht wirtschaftlich für eigene Zwecke - weder direkt noch indirekt - oder für Dritte verwertet werden dürfen.

Der Vertragspartner verpflichtet sich, die empfangenen Informationen ausschließlich zu dem im Vertrag genannten Zweck zu verwenden. Eine darüber hinausgehende Verwendung oder die Weitergabe an Dritte bedarf in jedem Einzelfall der vorherigen schriftlichen, Inhalt, Umfang und Adressaten festlegenden Zustimmung des Informationsgebers. Eine notwendige Weitergabe an Berater sowie die Weitergabe von erforderlichen technischen Angaben an Subunternehmer ist jedoch auch ohne gesonderte schriftliche Zustimmung des Informationsgebers unter den Voraussetzungen zulässig, dass die Informationsweitergabe auf den zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Umfang beschränkt wird und sich die Informationsempfänger ihrerseits schriftlich zur vertraulichen Behandlung im Sinne dieser Vereinbarung verpflichten. Der Vertragspartner verpflichtet auch seine Mitarbeiter zur Einhaltung der Vertraulichkeit.

Der Vertragspartner wird die erhaltenen Informationen mit der gleichen Sorgfalt schützen, mit der er die eigenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse schützt, zumindest jedoch mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.

Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen,

- die dem Informationsempfänger zum Zeitpunkt der Überlassung ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits bekannt sind oder
- die zum Zeitpunkt der Überlassung bereits öffentlich zugänglich sind oder
- ohne Verschulden des Informationsempfängers später öffentlich zugänglich werden oder
- die regelmäßig von dritter Seite ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung erhalten werden.

Insoweit obliegt dem Vertragspartner, der die Informationen weitergibt, die Beweislast. Die Pflicht zur Vertraulichkeit bleibt für eine Dauer von 3 Jahren über die Beendigung des Vertrages hinaus bestehen.

2.2 Jährliche Bestätigung der Unterweisung

Die zutrittsberechtigte Person erhält nach Abschluss der Ersteinweisung jährlich von envia TEL die Aufforderung, die Unterweisungsunterlagen in aktueller Version zu bestätigen und in die Einhaltung einzuwilligen. Die zutrittsberechtigte Person wird 4 Wochen vor Ablauf der Einweisung von envia TEL per E-Mail über die im System hinterlegte E-Mail-Adresse kontaktiert und um Bestätigung mittels Rücksendung des beigefügten, eigenhändig unterschriebenen Formulars gebeten. Die Rücksendung des Formulars als gescanntes Dokument ist möglich. Nach Ablauf dieser Frist ohne Rücksendung des eigenhändig unterschriebenen Formulars wird die Schlüsselkarte im

Portal für ungültig erklärt und muss bei Bedarf neu beantragt werden. Schlüsselkarten müssen bei Ablauf der Einweisung oder bei Abmeldung der Zutrittsberechtigten Person an envia TEL zurückgegeben werden. Für die Rückgabe ebenso wie bei Verlust der Schlüsselkarte oder der Login-Daten ist umgehend der Datacenter-Manager über das Call-Center der envia TEL zu kontaktieren.

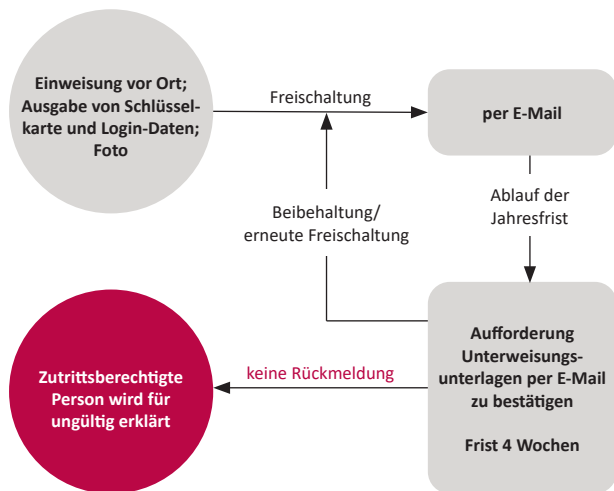


Bild 1: Jährliche Bestätigung der Unterweisung

3 Betrieb, Einbau und Rückbau von Hardware

3.1 Definition Hardwareänderungen

Zur Sicherstellung der Anforderungen der ISO 27001 müssen Änderungen an der Hardware durch den Verantwortlichen des Kunden (bzw. die zugriffsberechtigte Person) angezeigt werden. Eine Hardwareänderung meint dabei physische Änderungen von kundeneigenen Komponenten im Datacenter wie z. B. Server ein- oder ausbauen, Umbauten oder Änderungen an der Stromverkabelung des Kunden. Der Kunde haftet für alle Schäden, die durch eine Hardwareänderung verursacht werden.

3.2 Durchführung und Abnahme der Hardwareänderung

Vor Beginn der Arbeiten erfolgt eine Einweisung und nach deren Beendigung eine Abnahme und Protokollierung mit beidseitiger Unterschrift gemäß folgender Punkte:

- Einhaltung von Raum/Technikschrank/gebuchter Höheneinheiten
- Kontrolle Einhaltung der Klimatisierung (Kalt-/Warmgang und Verblindmaßnahmen)
- Kontrolle Einhaltung von Stromanschlüssen/USV-Anschluss/Redundanz
- Kontrolle Einhaltung Verkabelung (Kabelführung und Patch)
- Sichtprüfung Entsorgung der Materialien zur Vermeidung von Brandlasten

Für die Abnahme ist durch die zugriffsberechtigte Person nach Abschluss seiner Hardwarearbeiten der zuständige Ser-

vice-Mitarbeiter der envia TEL GmbH über das bereitstehende Telefon im Datacenter anzurufen. Die Kontaktdaten findet die zugriffsberechtigte Person auf den angebrachten Tafeln vor Ort.

Die Abnahme erfolgt durch beiderseitige Unterschrift (zugriffsberechtigte Person des Kunden und Service-Mitarbeiter der envia TEL GmbH) auf einem Abnahmeprotokoll. Abweichungen vom geforderten Zustand werden dokumentiert und sind durch den Verantwortlichen des Kunden sofort bzw. entsprechend der vereinbarten Frist zu korrigieren.

Verstreicht die vereinbarte Frist ergebnislos, setzt envia TEL eine angemessene Nachfrist zur Beseitigung der Mängel laut Abnahmeprotokoll. Wird auch die Nachfrist überschritten, wird envia TEL die vereinbarte Leistung aussetzen, bis die Mängel behoben sind.

3.3 Einbauhinweise

Kundeneigene Technik, die im Datacenter der envia TEL GmbH eingebaut wird, muss für 19 Zoll-Technik ausgelegt, für den Einsatz in Rechenzentren geeignet sein und den einschlägigen Vorschriften und deutschen Normen entsprechen.

Die Kundentechnik sollte mit redundanten Netzteilen ausgestattet sein. Davon wird ein Netzteil über USV/ASV (bzw. USV1) und ein Netzteil über USV (bzw. USV2) versorgt. Sollte die Kundentechnik nur ein Netzteil besitzen, ist dieses von der USV zu speisen. Die freien Steckdosen bzw. Steckdosen der anderen Kunden dürfen durch Kundentechnik (z. B. übergroße Netzteile oder zu tiefe Geräte) nicht verbaut werden. Je Kunde dürfen nur die den jeweiligen Höheneinheiten (HE) zugeordneten Steckdosen in unmittelbarer Nähe verwendet werden. Eine Kaskadierung der Steckdosen ist nicht zulässig. Bitte beachten Sie, dass die Steckdosenleisten keinen FI-Schutzschalter enthalten. Arbeiten im Datacenter dürfen nur von ausgewiesenen und geschulten Fachkräften ausgeführt werden. Beziehen unterschiedliche Kunden einen Schrank mit einzelnen Höheneinheiten, so wird aus Optimierungsgründen keine Höheneinheit freigelassen. Der Einbau der Hardware ist durch envia TEL abnahmepflichtig.



Nicht belegte Einbauplätze im Technikschrank sind zur Sicherstellung der Klimatisierung vom Kunden zu verblenden. envia TEL stellt bei envia TEL-eigenen Schränken das Verblindungsmaterial zur Verfügung.

3.4 Verkabelung im Datacenter

Der Meet-Me-Bereich, der als zentrales Übergabefeld konzipiert ist, ist grundsätzlich zu verwenden. Verkabelungen zwischen verteilt stehenden Technikschränken des Kunden, zu Dritten im Datacenter und nach außerhalb des Datacenters sind ausschließlich über den Meet-Me-Bereich gestattet und separat bei envia TEL (gemäß Preisliste) zu beauftragen.

Ausnahme kann die kundeninterne Verkabelung innerhalb des Technikschranks bzw. zwischen zwei oder mehreren Technikschränken des Kunden sein, sofern diese direkt nebeneinander stehen. Hier ist es dem Kunden gestattet, die Verkabelung zwischen seinen Technikschränken über das dafür vorgesehene Kabelverteilsystem selbst herzustellen.

Vom Kunden benötigte Patchkabel sind an den in der Höhe verteilten Tiefenstreben mit Kabelbinder/Klettband zu befestigen. Am Übergabepanel sind die Abfangbügel zu nutzen.

3.5 Rückbauhinweise

Zum Ende des Vertragsverhältnisses übernimmt envia TEL die Deinstallation der sich im Eigentum von envia TEL befindlichen Einrichtungen in Absprache mit dem Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, die von ihm aufgestellte Technik bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu deinstallieren und zu entfernen (vollständige Räumung der angemieteten Einheiten). Der Ausbau von Hardware ist ebenfalls durch envia TEL abzunehmen.

4 Verhaltensregeln im Datacenter

1. Jede Person ist zur Einhaltung von Ordnung, Sicherheit, Disziplin und Sauberkeit im Datacenter sowie auf dem Betriebsgelände verpflichtet.
2. Alle Zutrittsberechtigten Personen sind zur Einhaltung der Forderungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und dieser Hausordnung verpflichtet.
3. Der Verzehr von Lebensmitteln und Getränken ist nur außerhalb der zum Datacenter zählenden Räumlichkeiten gestattet und in den Technikbereichen strengstens untersagt. Nutzen Sie den Kantinenbereich des Gebäudekomplexes.
4. Verboten ist außerdem das Rauchen, Umgang mit offenem Feuer, Löt-, Schweiß- und Trennschleifarbeiten sowie Tätigkeiten mit Rauchgas- und/oder Staubentwicklung.
5. Ausnahmen bedürfen der schriftlichen Freigabe durch envia TEL. Zwingende Voraussetzung für Arbeiten mit offenem Feuer sowie für Löt-, Schweiß- und Trennschleifarbeiten ist ein gültiger Feuererlaubnisschein!
6. Tätigkeiten, durch die Staubpartikel entstehen, sind nicht erlaubt. Bitte wenden Sie sich an den Datacenter-Manager von envia TEL, wenn solche Arbeiten anstehen. Der automatische Alarm kann ausgelöst werden, wenn Sie diese Anweisung nicht beachten.

7. Das Fotografieren, Filmen oder die bildliche Darstellung ist nur nach vorheriger Genehmigung durch envia TEL erlaubt.
8. Verlassen Sie schnellstmöglich die Räumlichkeiten, wenn ein Alarm (Hupsignal) ausgelöst wird.
9. Die Inbetriebsetzung und Bewirtschaftung haustechnischer Anlagen obliegt ausschließlich envia TEL, dem Bereich Gebäudemanagement von enviaM oder einer durch diesen Bereich beauftragten Person.
10. Mängel an Gebäuden, an Inventar und haustechnischen Anlagen sind unverzüglich dem Datacenter-Manager anzuzeigen.
11. Die Türen zum Datacenter sind ständig geschlossen zu halten und dürfen nur zum Zwecke des Betretens bzw. Verlassens der Räume geöffnet werden. Bei Verlassen des Datacenters sind das Licht auszuschalten und die Türen zu verschließen.
12. Belassen Sie Verpackungsmaterial außerhalb der Technik-Stellflächen. Kartons sind im Aupackraum auszupacken. Verpackungsmaterial muss bei Abschluss der Installation aus dem Datacenter entfernt werden, bei mehrtägiger Installation täglich zum Arbeitsende. Das Verpackungsmaterial ist durch den Kunden eigenverantwortlich zu entsorgen.
13. Die Lagerung von Systemtechnik ist nur in den Lagerräumen gestattet. Wenden Sie sich an envia TEL, wenn Sie Hilfe benötigen.
14. envia TEL hat ein WLAN im Datacenter Leipzig installiert, das für dringende dienstliche Nutzung zur Verfügung steht. Das WLAN wird nicht im gesamten Datacenter Leipzig gleichmäßig ausgestrahlt, nutzen Sie gerne auch die im Datacenter Leipzig zur Verfügung stehenden kostenfreien, schnurlosen DECT und/oder Festnetztelefone.
15. Der Aufbau und Betrieb sowie die Nutzung von Funknetzen (GSM, WiFi, ...) im Datacenter ist aufgrund von Konzernregeln untersagt, da andere Systeme beeinflusst werden können. Stimmen Sie bitte andere, zur Verfügung stehende Möglichkeiten mit dem Vertriebsmitarbeiter ab.
16. envia TEL stellt Telefon- und Internetanschlüsse im Datacenter zur Verfügung. Diese dürfen ausschließlich für dienstliche Zwecke verwendet werden. Die Zutrittsberechtigte Person darf die zur Verfügung gestellten schnurlosen Telefone der envia TEL nutzen und seine Mobilfunknummer auf diese Endgeräte umleiten.

5 Anlagen

- Anlage – Beschreibung des Zutrittsmanagementsystems
- Formular 1 – An-/Abmeldung Zutrittsberechtigter Personen
- Formular 2 – Einweisung Zutrittsberechtigte
- Formular 2a – Ausgabe/Rücknahme von Schließsets (optional)
- Formular 2b – Verhalten O2-Anlage (optional)
- Formular 3 – Einweisung für Besucher