

Definition2, Service Level Agreement, „SLA“ (2019-12)

Artikel 1 Gegenstand

Dieses SLA dient der Beschreibung und Festlegung der anwendbaren Service Levels, die TC Kunden bezüglich der Dienstleistungen anbietet. Das SLA garantiert dem Kunden eine Kompensation, falls TC die in Artikel 4 in diesem SLA definierten Service Levels nicht erfüllen sollte. Die Service Levels ermöglichen es sowohl dem Kunden als auch TC, die von TC erbrachten wesentlichen Dienstleistungen zu messen. Die Service Levels werden entweder auf Kalendermonatsbasis („monatliche Metriken“) oder auf Ereignisbasis („Ereignismetrik“) gemessen. Falls TC die Service Levels abändern möchte (z.B. im Falle der Änderung des ASHRAE Standards für die Servereinlasstemperatur und –feuchtigkeit), wird der Kunde durch eine Mitteilung 30 (dreißig) Tage im Voraus, über die vorgeschlagenen Änderungen informiert. Dieses Dokument tritt an die Stelle aller vorausgegangenen SLAs, die von TC herausgegeben wurden.

Artikel 2 Kontakt

Über eine einzige Kontaktstelle, Service-Center von TC, erhält der Kunde Unterstützung (direkt oder über das Kundenportal). Alle Angelegenheiten, einschließlich technischer, betreffend Rechnungen und Dienstleistungsanfragen, Bestellungen und Aufträge, werden im Kundenportal aufgezeichnet oder direkt durch das Service-Center und an die zuständige Abteilung weitergeleitet. Der Kunde kann TC 24x7 wie folgt kontaktieren: +49-6257-942557-911

E-Mail-Adresse: service@trusted-colo.de

Kundenportal: <https://portal.trusted-colo.de>

TC hat das Recht, diese Kontaktangaben durch eine 30 Tage im Voraus zu erfolgende Mitteilung zu ändern.

Artikel 3 Bewältigung von Störfällen

Bei einem Störfall, einem teilweisen oder vollständigen Versagen des Systems, wird TC den Kunden informieren. Dies geschieht über die vom Kunden vorbestimmten Kontaktpersonen.

Wenn der Kunde einen Störfall entdeckt, kann er dies dem Service-Center von TC an 24 Stunden pro Tag und an 365 Tagen im Jahr telefonisch oder per E-Mail an die unter Artikel 2 („Kontakt“) aufgeführten Nummern bzw. E-Mail-Adresse mitteilen.

Artikel 4 Service Levels, und Kompensation

Dieser Artikel beschreibt die Service Levels und die Kompensation, die auf die Dienstleistungen anzuwenden sind. Zur Feststellung von Verstößen gegen die Service Levels sind die Systeme und Aufzeichnungen von TC ausschlaggebend.

Die in diesem Artikel verwendete Terminologie ist wie folgt:

- **Monatliche Gesamtlaufzeit (Total Period of Time):** durchschnittliche Gesamtzeit in einem Monat (30 Tage).
- **Wartungszeit (Maintenance Time):** planmäßiges Abschalten, wie in den Artikeln 16.2 bis 16.5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschrieben, das Dienstleistungen beeinträchtigt und worüber der Kunde informiert worden ist.
- **Ausfallzeit (Downtime):** Zeitdauer, während der die Dienstleistungen die Betriebsbereitschaft wegen unvorhergesehener Unterbrechungen nicht aufrechterhalten können.
- **Reaktionszeit (Response Time):** Zeitdauer zwischen dem Moment, in dem die Anfrage des Kunden beim Service-Center registriert und dem Moment, an dem ein Techniker vor Ort ist und den Kunden informiert hat, dass er zur Arbeitsaufnahme bereit sei.
- **Gemischte Cabinet Umgebung:** Bereich mit einem oder mehreren Cabinets.

Kompensation in Bezug auf die Service Levels für Stromversorgung und Klimatisierung:

Die monatlichen Metriken werden mit folgender Formel berechnet:

Verfügbarkeit = (Monatliche Gesamtlaufzeit – Wartungszeit) - Ausfallzeit * 100 %

(Monatliche Gesamtlaufzeit – Wartungszeit)

Eine Kompensation für eine Woche entspricht 7/30 der monatlichen Dienstleistungsgebühren.

Die Gesamtheit aller Service-Gutschriften für die Service Level –Strom-, -Klimatisierungsdienstleistungen in einem gegebenen Monat sind auf 50 % der monatlichen Dienstleistungsgebühr beschränkt.

Service Level Strom Service

Beschreibung

Zwei Steckdosen pro Cabinet.

AC einphasig: Eine Steckdose, die vom unterbrechungsfreien Stromversorgungssystem (UPS) beliefert wird. Die andere Steckdose dient als Back-Up und wird von einem separaten, aber identischen UPS-System beliefert. Der Eingangsstrom für beide UPS-Systeme wird durch das Netzstromversorgungssystem bereitgestellt, das vom/n Standby-Generator(en) gesichert wird.

Service Level

99,999% Strom-Verfügbarkeit für AC über die Zeitdauer eines Kalendermonats. Nichtverfügbarkeit ist lediglich dann als Ausfallzeit definiert, wenn über beide Steckdosen kein Strom mehr lieferbar ist.

Kompensation

Eine Ausfallzeit berechtigt den Kunden zur Kompensation in Höhe der anteiligen monatlichen Dienstleistungsgebühren für 1 (eine) Woche, und zwar nur für das Cabinet des Bereiches, das direkt vom Stromausfall betroffen ist. Ausnahmen hierzu sind in Artikel 5 dieser SLA definiert.

Referenz

Definition 3, Stromanschluss

Definition2, Service Level Agreement, „SLA“ (2019-12)

Service Level Klimatisierung

TC folgt den ASHRAE-Standards für die Server-Einströmungstemperatur und Feuchtigkeit. **Service I**

Beschreibung

Service Level

Klimatisierung in Kundenräumen mit vollen und halben Cabinets, offenen Cabinets und gemischter Cabinet Umgebung

Die Klimaanlage regelt die Temperatur und Feuchtigkeit in dem Kundenraum.

In jeder klimatisierten Zone wird TC Temperatur und Feuchtigkeit innerhalb des unten definierten Bereiches halten:

- ASHRAE 2011 Umgebungsspezifizierungen für Equipment des Klassen A1 bis A4: Empfohlene Eingangstemperatur (18 °C bis 27 °C) mit einem Sollwert von 24 °C, gemessen in der Mitte des kalten Ganges.
- Und die korrespondierende ASHRAE 2011 Umgebungsspezifizierungen für Equipment des Klassen A1 bis A4: Empfohlene Luftfeuchtigkeit 28 % (das Äquivalent von 5.5 °C DP) bis 60 % relativer Luftfeuchtigkeit, gemessen in der Mitte des kalten Ganges.

Explizit ausgenommen von diesem Service Level ist die

Nichteinhaltung der Service Level:

- verursacht durch Veränderungen des Layouts durch den Kunden, wenn dieser vor der Implementierung der Veränderungen TC nicht um Rat hinsichtlich der Luftströmung und Kühlung ersucht hat;
- verursacht durch das Klima innerhalb individueller Customer Equipment;
- verursacht durch eine Verletzung der TC Hausordnung.

Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Service Level, ist der Einbau von geschlossenen Kaltgangeinhausungen und Verschluss-Panels, wie sie auch in Zusammenhang mit Hot-Spots eingesetzt werden, obligatorisch.

Die Parteien erkennen an, dass die Klimatisierung eine kritische Variable ist, die durch Änderungen in Infrastruktur oder Layout beeinflusst werden kann. Deshalb stimmen die Parteien zu, dass die Optimierung des Luftstroms und der Kühlung in gegenseitiger Verantwortung liegt. Das Vorhandensein von genügend Kühlkapazität (in kW) fällt unter die alleinige Verantwortung von TC. Der Service Level gilt während der ersten Zeit der Implementierung durch den Kunden (Installation von Servern durch den Kunden im Customer Equipment) nicht, da während dieser Zeit die wechselseitige Feineinstellung zwischen perforierten Bodenplatten und Luftstrom erfolgen muss. Der Kunde wird TC durch Mitteilung informieren, sobald die erste, durch den Kunden vorgenommene Implementierung zum Abschluss gebracht worden ist. Darauf wird TC den Kunden mittels schriftlicher Mitteilung informieren, von welchem Tag und Zeitpunkt an der Service Level anwendbar ist. Eine Ausfallzeit durch die Umgebung wird definiert als Bedingungen in der Temperatur oder der Luftfeuchtigkeit, die die in ASHRAE 2011 empfohlenen Grenzwerte für Klasse A1 Equipment für mehr als 30 Minuten überschreitet. Eine umgebungsbedingte Ausfallzeit während irgendeines Kalendermonats berechtigt den Kunden zur Kompensation in Höhe der anteiligen monatlichen Dienstleistungsgebühren für 1 (eine) Woche, und zwar nur für das Cabinet, das direkt vom Klimaausfall betroffen ist. Ausnahmen hierzu sind in Artikel 5 dieser SLA definiert.

Kompensation

Service Level Hands & Eyes Dienstleistungen Service

Beschreibung

Service Level

Hands & Eyes Rapid Response Dienstleistungen

Ein qualifizierter Techniker steht zur Verfügung, um einer Kundenanfrage nach Unterstützung innerhalb der garantierten Reaktionszeit nachzukommen.

Reaktionszeit:

Während der Geschäftszeiten wird ein Techniker innerhalb der Reaktionszeit von 1 (einer) Stunde ab dem Zeitpunkt der Anforderung am Kundenequipment anwesend sein.

Außerhalb der Geschäftszeiten wird ein Techniker telefonisch innerhalb einer Reaktionszeit von 2 (zwei) Stunden ab dem Zeitpunkt der Anforderung zur Verfügung stehen.

Definition2, Service Level Agreement, „SLA“ (2019-12)

Service Level Cross Connect Dienstleistungen Service

Beschreibung

Service Level

Kompensation

Wiederherstellungszeit für Cross Connect

Zeit für die Reparatur („TTR“), oder der Zeitpunkt zwischen einer Unterbrechung der Dienstleistung, die vom Kunden durch Benachrichtigung dem Service-Center mitgeteilt wurde, und dem Zeitpunkt der Wiederherstellung der Dienstleistungen durch TC. TC wird einen mangelhaften Cross Connect innerhalb von 8 (acht) Stunden nach Erhalt des Berichts, der den Dienstleistungsausfall meldet, wiederherstellen.

Die Nichteinhaltung der Service Level berechtigt den Kunden zur Rückforderung der MRSF bezogen auf die Cross Connect Dienstleistung in dem entsprechenden Monat für den Cross Connect, der durch den Ausfall betroffen ist, vorbehaltlich des Artikels 5 dieses SLA. Sich aufsummierende Kompensation für Cross Connect Dienstleistungen in einem gegebenen Monat sind auf 100 % der Cross Connect Dienstleistungsgebühren des betroffenen Monats beschränkt.

Artikel 5 Ausnahmefälle

Der Kunde wird keine Kompensation erhalten bei Ausfällen in Bezug auf diese Service Levels, die durch die folgenden Umstände verursacht werden oder mit diesen in Verbindung stehen:

- Nichteinhaltung der Service Levels, verursacht durch den Kunden oder von seinem Kundenequipment (oder der Wartung desjenigen);
- Kundenequipment, das nicht gemäß der anzuwendenden Definition 3 (Stromanschluss) angeschlossen worden ist;
- auf Höhere Gewalt zurückzuführende Nichteinhaltung der Service Levels.

Artikel 6 Verfahren im Schadensfall

Um eine Kompensation zu erhalten, muss der Kunde TC schriftlich innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall (im Falle der Ereignismetrik) oder nach Ende des Monats (im Falle der monatlichen Metrik), bei/in welchem TC das/die Service Level(s) nicht erfüllen konnte, kontaktieren. Bewilligte Anträge auf Kompensation werden dem Kunden mit der nächsten Rechnung gutgeschrieben. TC wird die Höhe der Kompensation auf Basis der Monatlichen Dienstleistungsgebühr, die der Kunde während des Monats schuldet, in dem TC das/die Service Level(s) nicht erfüllen konnte, berechnen.