

## **SLA DATACENTER**

# **STANDORT MUC2, ELISABETH SELBERT STR. 7 MÜNCHEN**

### **1. GEGENSTAND**

Diese Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Global Access Internet Services GmbH (Global Access) regelt die Bedingungen, zu denen Global Access die in einem Kundenauftrag spezifizierten Leistungen nach Annahme des entsprechenden Auftrags bereitstellen wird.

Folgende Leistungsstörungen sind von Global Access nicht zu vertreten:

- Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Höhere Gewalt verursacht wird
- Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind oder durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen verursacht werden
- Leistungsstörungen, die auf planmäßige Wartungsarbeiten zurückzuführen sind.
- Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Dritte - mit Ausnahme von Subunternehmern von Global Access - verursacht sind. Dies gilt insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter verursachte Leistungsstörungen.

## 2. SERVICE LEVELS

Global Access stellt folgende Basisleistungen sicher:

SERVICE	BESCHREIBUNG	SERVICE LEVEL PARAMETER
<b>Stromversorgung</b>	Sicherstellung der Stromzufuhr über redundant aufgebaute unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV). Die Racks werden über zwei getrennte Zuleitungen mit Strom versorgt. Ein Versorgungspaar besteht aus zwei Leitungen vom Endverteilerschrank. Jede hängt an unterschiedlichen Feeds der Horizontalverkabelung. Jede Zuführung ist mit einem eigenen Sicherungsautomaten abgesichert. Mindestens an einer der beiden Rackzuleitungen liegt 230V Spannung an. Im Rack werden zwei Steckdosenleisten (optional auch vier oder sechs) so mit Strom versorgt, dass der gesamte Strom über eine der beiden Leisten geliefert werden kann.	99,99 % Verfügbarkeit von Spannung im Rack pro Versorgungspaar.  Spannung von 220V – 240V.
<b>Strombelastung</b>	Jedes Rack ist mit einem, zwei oder drei Versorgungspaaren bestückt. Die (Dauer-) Stromaufnahme im Betrieb ist pro Versorgungspaar begrenzt. Der Strom kann auf beide Seiten des Versorgungspaares verteilt werden, muss aber aus einer der beiden Seiten bezogen werden, wenn die andere Seite nicht zur Verfügung steht.	Pro Versorgungspaar werden bis zu 13A (Dauer-) Strom geliefert.
<b>Einschaltstrom</b>	Der Einschaltstrom, der fließt, wenn ein oder alle Geräte im Rack eingeschaltet werden, darf kurzfristig über dem Dauerstrom liegen.	2 x 16A Einschaltstrom (Charakteristik B oder K) pro Versorgungspaar.
<b>Stromabrechnung</b>	Der Stromverbrauch der Racks wird über Stromzähler gemessen.	Monatliche Ablesung der Verbrauchsmessung.
<b>Temperatur</b>	Die Klimaanlage liefert Luft konstanter Temperatur über den Unterboden in die Schränke (die Raumtemperatur außerhalb der Schränke wird nicht konstant gehalten)  Wird die vereinbarte maximale Anschlussleistung für Strom und Kühlung je Rack bzw. Suite überschritten, so ist die Global Access berechtigt, die überschrittene	99,749 % Verfügbarkeit von kalter Luft am Lufteinlass am Boden der Schränke mit einer Temperatur von 22° C +/- 4°C.

	Menge in vollen KW nachzuberechnen. Es gilt der zu diesem Zeitpunkt aktuelle Preis pro KW. Bei Überschreitung der vereinbarten Anschlussleistung kann darüber hinaus die Verfügbarkeit für Strom und Kühlung nicht zugesichert werden.	
<b>Luftfeuchte</b>	Über die Frischluftzufuhr des Datenraumes wird die Luftfeuchtigkeit geregelt.	20 % - 70 % Luftfeuchte im Datenraum. Keine Angaben im Datenschränk.
<b>Zugangsschutz</b>	Der Zugang zu den Datenräumen wird von Personal, unterstützt durch Videoüberwachung, Fingerprintsystem, Bewegungsmeldern und Vereinzelungsanlage überwacht.	Kein unbemerkter Zugang zu den Datenräumen. Nur autorisierte Personen betreten das Rechenzentrum.
<b>Videoüberwachung</b>	Die Zugänge zu den Datenräumen werden mittels Videokameras überwacht. Die ereignisgesteuerte Aufzeichnung wird 30 Tage aufbewahrt.	100 % Abdeckung der Zugänge zu den Datenräumen.  99,749 % Verfügbarkeit pro Kamera.
<b>Verkabelung</b>	Eine Datenverkabelung wird bis an das erste Rack des Kunden in einer Reihe sichergestellt. Der Übergabepunkt liegt jeweils am ersten Rack pro Reihe des Kunden. Verkabelungen über und unter den Racks sind nur in Absprache mit Global Access möglich. Ggf. ist ein separater Verkabelungsauftrag Voraussetzung.	Jede Verkabelung durch wird unmittelbar nach der Installation getestet. Bei Bedarf kann der Kunde ein erneutes Testen der Verkabelung veranlassen.  Für die Verkabelung im Rack ist der Kunde verantwortlich.
<b>Brandschutz</b>	Rauchererkennung (Schnüffelanlage), Brandmelder und ein optisches Detektionssystem in der Zwischendecke steuern ein Brandmeldesystem und eine automatische Löschanlage an.	99,7 % Betrieb der Brandmeldeanlage und des Löschanlagen.
<b>Wachschutz</b>	Der Zugang zu den Datenräumen wird von Personal, unterstützt durch Videoüberwachung, Fingerprintsystem, RFID Karten und Bewegungsmeldern, überwacht.	Support- und/oder Wachpersonal betreut das Rechenzentrum rund um die Uhr, an jedem Tag im Jahr (24x7).

<b>Remote Hands</b>	Technische Unterstützung durch Global Access Mitarbeiter oder definierte Serviceleister vor Ort für Routineaufgaben, einfache, durch den Kunden gesteuerte Handgriffe, sowie schnellen Eingriff bei Fehlersituationen im Kundenschränk. <ul style="list-style-type: none"><li>• Durchführung Reset</li><li>• Verlegen von Netzwerkleitungen</li><li>• Ein- und Ausschalten von Systemen nach Anweisung</li><li>• Warenannahme</li></ul>	Dieser Service ist im Detail inhaltlich wie kostenseitig vertraglich zu regeln.
---------------------	---	---

### 3. BENACHRICHTIGUNG BEI STÖRUNGEN

Global Access informiert den Kunden über eine vereinbarte 24x7-Telefonnummer, sobald die oben beschriebenen Services für den Kunden eingeschränkt sind:

- Katastrophe (Explosion, Feuer, Wassereinbruch, etc)
- Einbruch und Diebstahl (auch deren Versuch)
- Stromausfall
- Ausfall der Klimatisierung

Sämtliche aufgezeichnete Informationen zu Störungen werden beim Rechenzentrumsbetreiber vier Wochen gespeichert und bei Bedarf dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Jede durch den Kunden festgestellte Störung meldet der Kunde per E-Mail oder via Telefon.

## 4. REAKTIONSZEITEN

Sobald eine Störung der Basisleistungen (wie in Kapitel 2 beschrieben) von der Überwachungsanlage, dem Personal vor Ort oder vom Kunden berichtet wird, unternimmt die Global Access alle technisch vertretbaren Anstrengungen, um die Störung innerhalb der folgenden Zeiten zu beheben:

EREIGNIS	RESPONSE TIME
<p>Kritische Störungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausfall einer Komponente der Stromversorgung, die zu einem Stromverlust im Rack des Kunden führt (USV, horizontale Verkabelung, Verteilungsschränke).</li> <li>• Ausfall einer Komponente der Klimatisierung, die zu einem Anstieg der Temperatur über die vereinbarten Grenzen, in den Racks des Kunden führt (Umluftkühler, Pumpen, Wasserkreislauf, Kaltwassersätze).</li> <li>• Ausfall der strukturierten Verkabelung zwischen dem ersten Kundenrack und dem Carrier.</li> </ul>	<p>Sofort, innerhalb einer Stunde ab dem Zeitpunkt der Meldung durch die Überwachungssysteme oder des Kunden.</p>
<p>Unkritische Störungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Störungen an Stromversorgung oder Klimaanlage, die die Redundanz (N+1) einschränken.</li> <li>• Datenkabelbruch</li> <li>• Ausfall der Zugangskontrolle und Überwachungssysteme.</li> </ul>	<p>Sofort innerhalb von vier Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten) ab dem Zeitpunkt der Meldung durch die Überwachungssysteme oder des Kunden.</p>

## 5. ESKALATIONSPFAD

Sollte eine Störung nicht innerhalb der oben genannten Zeiten behoben werden können, sieht der Eskalationspfad wie folgt aus:

AKTION	POSITION	TELEFON	FAX / E-MAIL
<b>Eskalation Level 1</b>	Support of the Day	+49 (0) 89 121 89 121	support@global.de
<b>Eskalation Level 2</b>	Geschäftsleitung	+ 49 (0) 89 92 40 20	kessler@global.de

Übergang der Führungsverantwortung bei andauernden Störungen

LEVELS	ESKALATIONSZEIT FÜR KRITISCHE	STÖRUNGEN ESKALATIONSZEIT FÜR UNKRITISCHE STÖRUNGEN
<b>Eskalation Level 1</b>	Automatische Benachrichtigung der Geschäftsführung der Global Access innerhalb von 15 Min.	Wird bei Eintreffen der Meldung mit informiert.
<b>Eskalation Level 2</b>		Vier Stunden nach Eintreffen der Meldung

Bei kritischen Störungen wird die Geschäftsleitung der Global Access sofort informiert. Der Kunde wird, wie in der Anlage „Kontaktdaten“ zum Angebot bzw. Vertrag beschrieben, informiert.

## 6. WARTUNGSARBEITEN

Planmäßige Wartungsarbeiten:

- Wartungsarbeiten werden mindestens 7 Tage vorab angekündigt.
- Besteht ein Risiko für eine Unterbrechung des Services, wird der Termin mit dem Kunden abgestimmt.
- Wartungsarbeiten redundant ausgelegter Systeme werden i.d.R. so ausgeführt, dass der Betrieb über die redundante Infrastruktur (u.a. Strom, Anbindung, Rechenzentrum) weiterhin aufrecht erhalten werden kann.

## 7. GUTSCHRIFTEN

- Leistungen werden mit den unter Kapitel 3. genannten Service Levels zur Verfügung gestellt. Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Monat gewährt Global Access dem Kunden auf Antrag eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen.
- Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde die Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Monats, für den er die Gutschrift verlangt, bei Global Access geltend macht.
- Die Gutschriften für einen Monat sind auf den Gesamtbetrag der einmaligen Entgelte und des laufenden monatlichen Entgelts für die betroffene Dienstleistung begrenzt.
- Falls die Leistung nicht verfügbar ist und es sich um eine von Global Access zu vertretende Leistungsstörung handelt, erhält der Kunde Gutschriften, die auf das laufende monatliche Entgelt für die betroffene Dienstleistung angerechnet werden, und deren Höhe nach Maßgabe der nachstehenden Tabelle anhand der Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit im Laufe eines Tages berechnet wird:

DAUER DER NICHTVERFÜGBARKEIT	HÖHE DER GUTSCHRIFT
<b>0:00 – 15:00 Minuten</b>	30 Minuten
<b>15:01 – 45:00 Minuten</b>	90 Minuten
<b>45:01 Minuten– 8:00 Stunden</b>	16 Stunden
<b>8:01 – 12 Stunden</b>	24 Stunden
<b>12:01 – 24 Stunden</b>	48 Stunden