

SLA DATACENTER

STANDORT MUC1, WAMSLERSTR. 8, 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
Stromversorgung	<p>Die Stromversorgung des RZ ist redundant ausgelegt, die Stromzuführung erfolgt über räumlich getrennte Trassen von zwei unterschiedlichen Umspannwerken. Innerhalb des Rechenzentrums ist die Stromzuführung zu den einzelnen Löschabschnitten ebenfalls redundant ausgelegt und räumlich getrennt (PDUs an gegenüberliegenden Gebäudeseiten).</p> <p>Das Rechenzentrum hat mehrere unterbrechungsfreie Stromversorgungen (USVs). Dadurch können sämtliche angeschlossenen Geräte während eines Stromausfalls mindestens 20 Minuten lang weiter betrieben werden.</p> <p>Im Ernstfall übernehmen Dieselgeneratoren die Versorgung des RZ mit Elektrizität. Der Kraftstoffvorrat reicht für mehrere Tage Vollastbetrieb. Der Generator hat eine Anlaufzeit von etwa 30 Sekunden, bis er unter Vollast arbeiten kann.</p>	<p>Die Verfügbarkeit der Stromversorgung liegt bei 99,99%.</p> <p>Spannung von 220V – 240V bei Wechselstrom.</p> <p>N + 1 Verfügbarkeit der USV und Notstromdiesel</p>
Stromabrechnung	<p>Der Stromverbrauch der Racks wird über individuelle Stromzähler gemessen.</p>	<p>Monatliche Ablesung der Verbrauchsmessung.</p>
Klimatisierung	<p>Klimaanlagen sorgen für stabile Umgebungsbedingungen zum Schutz der sensiblen Computer-Hardware. Umgebungstemperatur und Luftfeuchtigkeit werden so stets konstant gehalten. Strom und Kühlung werden über den Doppelboden den "Private Suites" zugeführt. Die Service Level Agreements (SLA) von Level(3) garantieren 99,99% Verfügbarkeit der Klimatisierung.</p> <p>TECHNISCHE DATEN IM ÜBERBLICK:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temperatur: 21 °C +/- 2 °C • Relative Luftfeuchte: 50% RH +/- 20% RH • 3x1000 kWh air cooled package chillers 	<p>99,99 % Verfügbarkeit der Klimatisierung</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • durchschnittliche Kühlleistung 1000W/m² • Druckdifferenz in Colocation Area, um Staubeintritt zu minimieren • Luftfilterung über Unterboden • EU 4 Standard • N+1 Redundanz <p>Wird die vereinbarte maximale Anschlussleistung für Strom und Kühlung je Rack bzw. Suite überschritten, so ist die Global Access berechtigt, die überschrittene 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.</p>	
Zugangsschutz	<p>Der Schutz der System-Infrastruktur wird mehrstufig sichergestellt: Videoüberwachung des Gebäudes und der Serverräume (7x24, Rückverfolgung bis 6 Monate); Zugang zum Gebäude nur über Magnetidentifikationskarte mit Foto und PIN-Eingabe möglich (7x24, Rückverfolgung bis 12 Monate); Zugang zur Colocation Area nur über persönliche Magnetkarte und biometrischem Handflächenscanner möglich.</p> <p>Der Zugang zu den Kundenracks ist bei Global Access nochmals über PIN-Eingabe (Closed Cage; Private Suite) und zusätzlichem individuellem Schloss am Kundenrack gesichert. Nur akkreditierte Mitarbeiter des Kunden haben mit persönlicher Badge, PIN-Eingabe und Handflächenscan rund um die Uhr (7x24) Zugang. Alle 12 Monate muss der gewährte Zutritt verlängert werden, ansonsten verlieren Magnetkarten ihre Gültigkeit.</p> <p>Sämtliche Türen sind 24 Stunden an jedem Tag im Jahr überwacht. Die Überwachung selbst wird von zwei Network Operation Center übernommen.</p>	Kein unbemerkter Zugang zu den Datenräumen. Nur autorisierte Personen betreten das Rechenzentrum.
Videoüberwachung	<p>Alle Außen- und Innentüren sind alarm- und videoüberwacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwendung von Außen- und Innenkameras, sowie Infrarotkameras • Speicherung aller Ereignisse auf Band 	100 % Abdeckung der Zugänge zu den Datenräumen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Zugriff auf Bänder für drei Monate 	
Verkabelung	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 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.
Brandschutz	Rauchererkennung (Schnüffelanlage), Brandmelder und ein optisches Detektionssystem in der Zwischendecke steuern ein Brandmeldesystem und eine automatische Löschanlage an.	24x7 Betrieb der Brandmeldeanlage und des Löschsystems.
Remote Hands	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. Z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung Reset • Verlegen von Netzwerkleitungen • Ein- und Ausschalten von Systemen nach Anweisung • Warenannahme 	Dieser Service ist im Detail inhaltlich wie kostenseitig vertraglich zu regeln. Die Reaktionszeit beträgt während der Bürozeiten 15 Minuten und außerhalb der Bürozeiten 1,5 Stunden.

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 dem Kunden bei Bedarf 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 Global Access alle angemessenen Anstrengungen, um die Störung innerhalb der folgenden Zeiten zu beheben:

EREIGNIS	RESPONSE TIME
<p>Kritische Störungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausfall einer Komponente der Stromversorgung, die zu einem Stromverlust im Rack des Kunden führt (USV, horizontale Verkabelung, Verteilungsschränke). • 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). • Ausfall der strukturierten Verkabelung zwischen dem Kundenrack und dem Carrier. 	<p>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"> • Störungen an Stromversorgung oder Klimaanlage, die die Redundanz (N+1) einschränken. • Datenkabelbruch • Ausfall der Zugangskontrolle und Überwachungssysteme. 	<p>Innerhalb von vier Stunden innerhalb der Geschäftszeiten (Werktags Mo-Fr; 8-18 h) und acht Stunden außerhalb 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
Eskalation Level 1	Support	+49 (0) 89 121 89 121	support@global.de
Eskalation Level 2	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
Eskalation Level 1	Automatische Benachrichtigung der Geschäftsführung der Global Access innerhalb von 15 Min.	Wird bei Eintreffen der Meldung mit informiert.
Eskalation Level 2		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, dass Services unterbrochen werden, 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) aufrecht erhalten werden kann.

7. AUSSCHLUSS VON VERANTWORTLICHKEITEN

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.

8. GUTSCHRIFTEN

Leistungen werden mit den unter Kapitel 2 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 sie der Kunde innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Monats, für den er die Gutschrift verlangt, bei Global Access schriftlich geltend macht.

Die Gutschrift für einen Monat ist auf den Gesamtbetrag der in dem betroffenen Monat gezahlten Entgelte 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
0:00 – 15:00 Minuten	30 Minuten
15:01 – 45:00 Minuten	90 Minuten
45:01 Minuten– 8:00 Stunden	16 Stunden
8:01 – 12 Stunden	24 Stunden
12:01 – 24 Stunden	48 Stunden