

Service Level Vereinbarung

3U Colocation

Stand: 01.09.2018-DE; V2.4

1 Leistung

1.1 3U gewährt dem Kunden die unten bezeichneten Gutschriften auf monatlich anfallende, nutzungsunabhängige Preise, sofern die nachfolgenden Leistungsmerkmale nicht wie vereinbart erbracht werden: Einhaltung des Bereitstellungstermins, der Wiederherstellungszeit, der minimalen Verfügbarkeit der Stromversorgung, der Klimatisierung, des Ethernet Connect sowie des Internet Connect.

1.2 Keine Gutschriften gewährt 3U, sofern die Nichteinhaltung der Termine oder der Zeiten auf Wartungsarbeiten beruht. Im Übrigen gewährt 3U Gutschriften nur, soweit die Nichteinhaltung der Leistungsmerkmale von 3U zu vertreten ist.

1.3 Die Gesamthöhe der Gutschriften an den Kunden ist pro Dienst und Betriebsjahr auf drei Monatsvergütungen des jeweiligen Dienstes begrenzt.

1.4 Stehen dem Kunden neben den Gutschriften aufgrund der Nichteinhaltung eines Leistungsmerkmals weitere Ansprüche zu, so ist die geschuldete Gutschrift auf den Anspruch anzurechnen, soweit Interessenidentität besteht.

2 Bereitstellungstermin

Befindet sich 3U mit der Bereitstellung des Dienstes in Verzug, so erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe von 5 % der Monatsvergütung für den jeweiligen Dienst pro Tag bis zur Bereitstellung des Dienstes, maximal jedoch begrenzt auf drei Monatsvergütungen wie in Ziffer 1.3 bezeichnet.

3 Wiederherstellungszeit

Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte maximale Wiederherstellungszeit überschritten, so gewährt 3U dem Kunden eine Gutschrift in der folgenden Höhe:

Überschreitung der Wiederherstellungszeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung ¹
Von	bis	
> 0 %	50 %	25 %
> 50 %	100 %	50 %
> 100 %	200 %	75%
> 200 %		100 %

¹ Die Gutschrift bezieht sich bei einer Überschreitung der Wiederherstellungszeit der Stromversorgung oder des Internet Connects auf die nutzungsunabhängige Monatsvergütung und bei einer Überschreitung der Wiederherstellungszeit der Klimatisierung auf die Monatsvergütung der angemieteten Colocation Fläche (wie Footprint oder Gitterkäfig)

4 Verfügbarkeit der Stromversorgung

Bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit der Stromversorgung, erhält der Kunde Gutschriften nach Maßgabe nachfolgend aufgeführter Übersichten:

4.1 Anbindung einfache Stromversorgung

Das folgende Service Level bezieht sich auf eine einfache Stromversorgung aus dem öffentlichen Netz:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der Stromversorgung
	Von	Bis	
STROM-SILVER 99,90% p.a.	< 99,90%	99,80%	25 %
	< 99,80%	99,60%	50 %
	< 99,60%		100 %

4.2 Anbindung einfache USV Stromversorgung

Das folgende Service Level bezieht sich auf eine einfache USV Stromversorgung:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der Stromversorgung
	Von	Bis	
STROM-GOLD 99,95% p.a.	< 99,95%	99,85%	25 %
	< 99,85%	99,70%	50 %
	< 99,70%		100 %

4.3 Anbindung redundante USV Stromversorgung (1+1)

Das folgende Service Level bezieht sich auf eine redundante Stromversorgung, das heißt zwei Stromzuführungen zu getrennt gespeisten USV-Anlagen:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der Stromversorgung
	Von	bis	
STROM-PLATIN 99,99% p.a.	< 99,99%	99,95%	25%
	< 99,95%	99,90%	50 %
	< 99,90%		100 %

5 Klimatisierung

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit der Klimatisierung, erhält der Kunde Gutschriften gemäß folgender Tabelle:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der Fläche
	von	Bis	
KLIMA 99,75% p.a.	< 99,75%	99,50%	10%
	< 99,50%	99,00%	25 %
	< 99,00%	98,50%	50 %
	< 98,50%		100 %

6 Internet Connect

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit des 3U InternetConnect Dienstes, erhält der Kunde Gutschriften gemäß folgender Tabelle:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung des 3U Internet Connect Dienstes
	von	Bis	
Internet Connect 99,90% p.a.	< 99,90%	99,80%	10%
	< 99,80%	99,20%	25%
	< 99,20%	98,50%	50 %
	< 98,50%		100 %

7 Ethernet Connect

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit des 3U EthernetConnect Dienstes, erhält der Kunde Gutschriften gemäß folgender Tabelle:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung des 3U EthernetConnect Dienstes
	von	Bis	
3U EthernetConnect 99,95% p.a.	< 99,95%	99,90%	10%
	< 99,90%	99,80%	25 %
	< 99,80%	99,00%	50 %
	< 99,00%		100 %