

Service Level Vereinbarung

3U Colocation

Stand: 01.02.2025-DE; V2.7

1 Service Level

Für Dienste auf den Rechenzentrumsflächen gilt eine Service Level Vereinbarung, um gegenüber dem Kunden ein Höchstmaß an Sicherheit und Verlässlichkeit für den Betrieb seiner Systeme innerhalb der Rechenzentren zu dokumentieren. Ein Service Level wird auf die Verfügbarkeiten der Stromversorgung, der Klimatisierung und den 3U InternetConnect sowie auf die entsprechenden Wiederherstellungszeiten gewährt.

1.1 Verfügbarkeiten und Wiederherstellungszeiten

Die Verfügbarkeit der Stromversorgung, der Klimatisierung, und des 3U InternetConnect wird über den Zeitraum eines Betriebsjahrs (d. h. ab Bereitstellung) mit der folgenden Formel berechnet.

$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{ungestörte Betriebszeit}^1 [\text{h}] / \text{Betriebsjahr} [\text{h}]) * 100\%$$

Die Wiederherstellungszeit (Time-for-Service-Restoration, TSR) ist definiert als der Zeitraum zwischen der Eröffnung eines Trouble Ticket im Ticket System der 3U und der funktionalen Wiederherstellung des Dienstes. Eine funktionale Störung liegt bei einem Ausfall der Stromversorgung bzw. bei einer Temperaturabweichung über den Normbereich hinaus vor.

Der 3U InternetConnect unterliegt einer funktionalen Störung, wenn das NOC der 3U den IP-Port, auf dem der Anschluss bereitgestellt wurde, nicht durch entsprechende Tests (z. B. Ping- oder SNMP-Requests) erreicht oder der Kunde keine IP-Pakete über den zugewiesenen 3U Router Port versenden oder empfangen kann. Keine funktionale Störung der 3U InternetConnect liegt vor, wenn Zielsysteme, durch Störungen in anderen autonomen Systemen (AS) des Internets außerhalb des 3U eigenen Routersnetzes, nicht erreicht werden können.

Die Fehlererkennung und die daraus resultierende Ticketerstellung erfolgt durch das Network Operation Center (NOC) oder spätestens durch die Fehlermeldung des Kunden.

1.2 Service Level Kategorien

Die folgenden Service Level beziehen sich auf die Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit der unterschiedlichen Kategorien.

Kategorie	Verfügbarkeit p.a. / TSR
Stromversorgung, Single Feed	99,95 % / 4 h
Stromversorgung, Dual Feed	99,99 % / 1 h
Klimatisierung	99,75 % / 6 h
3U InternetConnect	99,90 % / 4 h

¹ Bei der Berechnung der Betriebszeit wird auch der Betrieb über Backup- und Redundanzmechanismen berücksichtigt.

1.3 Entstörung von Verkabelungen

Die Verkabelungen innerhalb der Rechenzentren werden ausschließlich durch 3U Mitarbeiter oder durch 3U beauftragte Subunternehmer durchgeführt. Für diese Verkabelungen gilt eine Wiederherstellungszeit von 8 Stunden. Ausgenommen hiervon sind vom Kunden in seinen angemieteten Flächen (Cages) selbst installierte Verkabelungen.

2 Gutschriften

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 der Wiederherstellungszeit, der minimalen Verfügbarkeit der Stromversorgung, der Klimatisierung sowie des InternetConnect.

1.2 3U gewährt keine Gutschriften, wenn 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.

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 ²
Von	bis	
> 0 %	50 %	25 %
> 50 %	100 %	50 %
> 100 %	200 %	75%
> 200 %		100 %

4 Verfügbarkeit der Stromversorgung

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

² Die Gutschrift bezieht sich bei einer Überschreitung der Wiederherstellungszeit der Stromversorgung, des InternetConnects auf die nutzungsunabhängige Monatsvergütung und bei einer Überschreitung der Wiederherstellungszeit der Klimatisierung auf die Monatsvergütung der angemieteten Colocation Fläche (wie Footprint oder Gitterkäfig)

4.1 Anbindung einfache USV Stromversorgung (Single Feed)

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

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

4.2 Anbindung redundante USV Stromversorgung (Dual Feed)

Bei einer redundanten Stromversorgung werden zwei Stromzuführungen zu getrennten USV-Anlagen geführt. Die folgende Tabelle spiegelt das zugehörige Service Level wider:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der Stromversorgung
	Von	bis	
Dual Feed 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 %