

Service-Level-Agreement

Stand: 07.11.2022

1. Allgemeines

Alle dataforest-Verträge werden nach deutschem Recht geschlossen. Die Kundendaten verbleiben auditierbar in Deutschland beziehungsweise in der EU.

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) ist Bestandteil aller Colocation-Verträge der dataforest GmbH, die mindestens ein kundeneigenes Rack am Standort maincubes FRA01 umfassen. Es gilt nicht für einzelne gemietete Höheneinheiten (HE).

Die verschiedenen Key-Performance-Indicator („KPI“) des SLA werden den folgenden vier Incident-Levels zugeordnet:

- Incident-Level 1 („Low“):
Serviceabweichungen vom Normalbetrieb, die keinen Einfluss auf den Geschäftsbetrieb des Kunden haben; auch eine weitere Störung der gleichen Art führt noch nicht zu einem Ausfall des Geschäftsbetriebs.
- Incident-Level 2 („Medium“):
Serviceabweichungen vom Normalbetrieb, die (noch) keinen Einfluss auf den Geschäftsbetrieb des Kunden haben; eine weitere Störung kann zu einem Ausfall des Geschäftsbetriebes führen.
- Incident-Level 3 („High“):
Serviceabweichungen vom Normalbetrieb, die mit einem teilweisen Ausfall von Colocation-Services verbunden sind, aber noch nicht zu einer Unterbrechung des Geschäftsbetriebes des Kunden geführt haben.
- Incident-Level 4 („Critical“):
Ausfall von Colocation-Services, die mit einer Unterbrechung des Geschäftsbetriebs des Kunden verbunden sind.

2. SLA (Normalbetrieb)

2.1 Strom

Verfügbarkeit: 100%;
Messstellen: A/B-Versorgung an den Stromanschlussdosen zum Rack;
Relevanter Messwert: Verfügbar auf mindestens einem der beiden Pfade A oder B.

Stromqualität (FRA01):
Messstellen: Stromabgangskästen auf der Stromschiene unter dem Rack;
Frequenz: 50Hz;
Spannung: 230V;

2.2 Temperatur

Verfügbarkeit: 100%;
Einstellpunkt: 24°C;
Erlaubter Bereich: 18°C bis 27°C;
Messstelle: Sensor am Rack im Kaltgang, ca. 1,80m über Doppelboden;
Anzahl Messstellen: Ein Sensor je 5 Racks im gleichen Kaltgang;
Relevanter Messwert: Durchschnitt zweier benachbarter Sensoren.

2.3 Relative Luftfeuchte

Verfügbarkeit:	100%;
Einstellpunkt:	50%;
Erlaubter Bereich:	20% bis 80%;
Messstelle:	Sensor am Rack im Kaltgang, ca. 1,80m über Doppelboden;
Anzahl Messstellen:	Ein Sensor je 5 Racks im gleichen Kaltgang;
Relevanter Messwert:	Durchschnitt zweier benachbarter Sensoren.

2.4 Cross-Connects, Verfügbarkeit (mainconnect)

Verfügbarkeit:	100%;
Messstelle:	Test-Messung des verlegten Kabels (nicht aufgesteckt);
Relevanter Messwert:	gem. einschlägiger Normen (z.B. IEC 14763-3, ISO 11801)

2.5 Cross-Connects, Ausführung (mainconnect)

Verfügbarkeit:	100%;
Messstelle:	Zeitstempel im Ticket-System;
Relevanter Messwert:	Ausführung innerhalb von 2 Tagen nach Auftragsbestätigung;
Bedingung:	Maximal 5 Cross-Connect Aufträge (je Kunde) pro Woche; Patch-Kabel auf Lager; Herstellung des Cross-Connects über bestehende Vorverkabelungen.

2.6 Cross-Connects, Ausführung (mainconnect mit neuem Kabelzug)

Verfügbarkeit:	100%;
Messstelle:	Zeitstempel im Ticket-System;
Relevanter Messwert:	Ausführung innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Auftragsbestätigung;
Bedingung:	Maximal 2 Cross-Connect Aufträge (je Kunde) pro Woche;

2.7 Remote-Hands (24/7), Reaktion

Verfügbarkeit:	100%;
Messstelle:	Zeitstempel Annahme des Anrufs auf der Notfallhotline (*);
Relevanter Messwert:	Beginn der Ausführung innerhalb von 30 Minuten nach Auftragsbestätigung per Ticket;
Bedingung:	Maximal 2 Remote-Hands-Aufträge (je Kunde) pro Tag.

2.8 Remote-Hands (24/7), Ausführung

Verfügbarkeit:	100%;
Messstelle:	Zeitstempel Annahme des Anrufs auf der Notfallhotline (*);
Relevanter Messwert:	Ausführung des Auftrages mit maximal 30 Minuten Zeitüberschreitung gemäß Auftragsbestätigung;
Bedingung:	Maximal 2 Remote-Hands-Aufträge (je Kunde) pro Tag.

(*) Innerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Fr 9-18 Uhr, Feiertage am Sitz der dataforest GmbH – derzeit Kriftel – ausgenommen) ist die Auftragserteilung per Support-Ticket ausreichend. Der Auftrag gilt als erteilt, wenn die automatische Ticketeingangsbestätigung versandt wurde und das Ticket aus unserem Kundenbereich heraus aufgegeben worden ist.

2.8 Sicherheit des 24/7-Zutritts

Der Kunde ist rund um die Uhr berechtigt, Zutritt zum Rechenzentrum und damit Zugriff auf seine Racks zu erhalten. Er wird sein für gewöhnlich im Rechenzentrum tätiges Personal in Form von permanent zutrittsberechtigten Personen dataforest gegenüber benennen und so aktiv mit sicherstellen, dass ein Zutritt jederzeit verzögerungsfrei gewährt werden kann.

Nicht permanent zutrittsberechtigte Personen müssen über den Kundenbereich von dataforest durch Erstellung eines Support-Tickets für einen temporären Zutritt angemeldet werden. Hierbei sind Zeitpunkt des Zutritts und der volle Name der angemeldeten Person zu benennen. Der Kunde ist angehalten, eine solche Anmeldung innerhalb der dataforest-Geschäftszeiten durchzuführen. Sollte eine temporäre Anmeldung außerhalb der Geschäftszeiten beispielsweise wegen eines Notfalls dringend notwendig sein, muss die dataforest-Bereitschaft durch Anruf auf der Notfallhotline auf das zuvor erstellte Anmeldesticket hingewiesen werden. Andernfalls kann eine rechtzeitige Anmeldung nicht garantiert werden. Die Bestätigung der Anmeldung erfolgt grundsätzlich per E-Mail; die zu hinterlegende E-Mail-Adresse ist durch den Kunden zu benennen.

Die Liste der permanent zutrittsberechtigten Personen kann jederzeit aktualisiert werden. Es gelten darüber hinaus die in den AGB definierten Zutrittsbedingungen.

3. Incident-KPI

Bei Incidents ab Incident-Level „High“ gilt der KPI, dass mit den Arbeiten zur Beseitigung der Störung innerhalb von 30 Minuten nach u.U. notwendigen Maßnahmen zur Rettung von Leib und Leben begonnen wird.

4. Zuordnung KPI und Incident-Level

Die nachfolgende Tabelle zeigt für Abweichungen der verschiedenen KPI vom Normalbetrieb die Zuordnung zu den Incident-Levels. Entsprechende Abweichungen der KPI vom Normalbetrieb führen zur Initiierung des Incident-Prozesses. Maßgeblich ist hierfür, dass die Abweichung oder Störung durch den Kunden – gegebenenfalls via Notfallhotline, siehe Erläuterungen auf der vorherigen Seite – gemeldet wurde.

KPI / Incident	Low	Medium	High	Critical
Strom-Verfügbarkeit	N/A	N/A	Ausfall eines Stromfeeds (A oder B)	Ausfall beider Stromfeeds (A und B)
Frequenz	N/A	N/A	Außerhalb 50Hz +/- 0,2Hz	
Spannung	N/A	N/A	Außerhalb 230V +/- 23V	
Temperatur T ¹	17°C ≤ T < 18°C 27°C < T ≤ 29°C	16°C ≤ T < 17°C 29°C < T ≤ 33°C	15°C ≤ T < 16°C 33°C < T ≤ 38°C	T < 15°C 38°C < T
Rel. Feuchte ² (RF)	16% ≤ RF < 20% 80% < RF ≤ 84%	12% ≤ RF < 16% 84% < RF ≤ 88%	8% ≤ RF < 12% 88% < RF ≤ 92%	RF < 8% 92% < RF
Cross-Connect, Verfügbarkeit ³	N/A	N/A	Signifikante Paketverluste	Verbindung verloren
Cross-Connect, Ausführung	N/A	N/A	N/A	N/A
Remote-Hands, Reaktion Überschreitung	20 min	30 min	1,5 h	2,5 h
Remote-Hands, Ausführung Überschreitung	N/A	N/A	N/A	N/A

¹ Für alle angegebenen Bereiche gilt: Dauer länger als 15min.

² Für alle angegebenen Bereiche gilt: Dauer länger als 15min.

³ Sollte sich herausstellen, dass die vom Kunden gemeldete Störung nicht im Verantwortungsbereich der dataforest liegt (beispielsweise Packet Loss verursacht durch Dritte), werden die Tickets als Remote-Hands abgerechnet.

5. Service-Credits

Im Falle von Service-Abweichungen, die dataforest zu vertreten hat, kann der Kunde Service-Credits nach Maßgabe dieser Ziffer 5 verlangen wie folgt:

	Monatliche Verfügbarkeit		Service Credit
	von	Bis	
Credit-Level C1	unter 100%	99,75%	10%
Credit-Level C2	99,74%	99,67%	30%
Credit-Level C3	99,66%	99,00%	50%
Credit-Level C4	unter 98,99%		100%

Die Service-Credits beziehen sich jeweils auf die monatlichen Servicegebühren für die von der Service-Abweichung betroffenen Services.

Die Leistungspflichten (Service- und Verfügbarkeitszusagen) sowie die Verpflichtung zur Zahlung von Service-Credits entfallen, sofern die Ursache für die Serviceabweichung nachweislich nicht durch dataforest zu vertreten ist. Dies ist insbesondere der Fall bei Vorliegen höherer Gewalt sowie wenn die Service-Abweichung eindeutig den Systemen oder Handlungen und Unterlassungen eines Kunden oder seiner Mitarbeiter zugeordnet werden können (z.B. schadhaftes Netzteil eines Kunden oder fehlerhafter Einbau von Kundenequipment hinsichtlich des Luftstroms).

Über die Service-Credits hinausgehende Mängelrechte wegen Service-Abweichungen sind ausgeschlossen, es sei denn, dataforest hat die Service-Abweichungen arglistig verschwiegen oder vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt.

Im Übrigen ist die Haftung von dataforest für Schäden in den AGB geregelt.

Die Anwendung der Credit-Level in Folge einer Service-Abweichung erfolgt nur nach dem jeweils höchsten Credit-Level, das trifft insbesondere auch dann zu, wenn sich im Laufe einer Störung das Incident-Level erhöht. Sollte eine Ursache zu mehreren Störungen führen, entsteht der Anspruch auf einen Service-Credit nur für das jeweils höchste Incident-Level, es findet also keine Addition von Service-Credits statt.

Der Kunde hat etwaige Ansprüche auf Service-Credits innerhalb von einem (1) Monat nach Kenntnis von einer Serviceabweichung schriftlich zu beantragen. Macht der Kunde Ansprüche auf Service-Credits nicht oder verspätet geltend, verfallen seine Ansprüche.

Falls Service-Credits unstreitig fällig sind, werden diese bei der nächstfolgenden Service-Abrechnung gutgeschrieben.

Die Berechtigung für Service-Credits für den Ausfall von Connect-Services (Verfügbarkeit) setzt voraus, dass der Kunde für die ggf. ausgefallene Verbindung eine zweite Verbindung auf Trassen-redundantem Wege betrieben hat und diese ebenfalls ausgefallen ist.

Für Connect-Services (Reaktion) sowie Support-Services fallen keine Service-Credits an.

6. SLA-Reports

Die unter Ziffer 2 des SLA aufgeführten KPI werden von den technischen Systemen automatisch erfasst bzw. im Rahmen der Bedienung dokumentiert.