

Servicelevel-Agreement enData



Inhalt

1	Einführung	2
2	Bereitstellung	2
3	Servicelevel für Stromversorgung und Klimatisierung	2
3.1	Verfügbarkeit	2
3.1.1	Allgemeines	2
3.1.2	Berechnung der Verfügbarkeit	
3.2	Störungen	2
3.2.1	Verfügbarkeitsrelevante Störungen	2
3.2.2	Störungen ohne Verfügbarkeitsrelevanz	2
3.2.3	Wiederherstellungs- und Reaktionszeit	2
3.2.4	Störungsannahme	3
3.2.5	Zwischenmeldung	3
3.3	Wartungsarbeiten	3
3.3.1	Allgemeines	3
3.3.2	Wartungsfenster	3
3.3.3	Emergency Planned Works	3
4	Nichteinhaltung der Servicelevel	3

1 Einführung

Das Servicelevel-Agreement (SLA, Dienstgütevereinbarung) spezifiziert die Qualität der Datacenterdienstleistungen, die envia TEL ihren Vertragspartnern im Bereich Stromversorgung und Klimatisierung im Hinblick auf Bereitstellung, Mindestverfügbarkeit, sowie Entstörung und Wartung zur Verfügung stellt. Der Servicelevel „Standard“ ist bereits in das Produkt enData integriert.

2 Bereitstellung

Bereitstellungstermine können vom Vertragspartner bei der Bestellung angegeben werden („Wunschtermin“). envia TEL bemüht sich, diesen Wünschen zu entsprechen, verbindlich ist jedoch der dem Vertragspartner durch envia TEL mit der Auftragsbestätigung mitgeteilte Bereitstellungstermin. envia TEL wird mit dem Ansprechpartner des Vertragspartners zum Zweck der Einweisung in das Zutrittssystem des Datacenters Kontakt aufnehmen, um den Einweisungstermin für die zutrittsberechtigten Personen in der Zeit von Mo-Fr, 8.00 bis 17.00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage, individuell abstimmen.

3 Servicelevel für Stromversorgung & Klimatisierung

3.1 Verfügbarkeit

3.1.1 Allgemeines

Die Verfügbarkeit des Datacenters hängt von der Stromversorgung und Klimatisierung ab und ist damit Grundlage für die Bemessung. Die Stromversorgung gilt dann als verfügbar, wenn mindestens über einen der beiden vorhandenen Strompfade Strom bezogen werden kann. Der Servicelevel für die Stromversorgung findet nur Anwendung, wenn der Vertragspartner beide zur Verfügung gestellten Strompfade zum Anschluss seiner Technik aktiv nutzt. Die Klimatisierung gilt dann als verfügbar, wenn die unter 3.2.1 b) vereinbarten Werte unabhängig von der Anzahl aktiver Klimaschränke eingehalten werden.

Die envia TEL garantiert eine Verfügbarkeit des Datacenters von mindestens 99,75 % (gemäß Servicelevel Standard) im Jahresmittel. Dies gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Jahresmittel nicht unterschreitet.

3.1.2 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Kalenderjahres abzüglich der Anzahl der Minuten des Kalenderjahres während die Stromversorgung bzw. die Klimatisierung nicht verfügbar waren und wird wie folgt berechnet:

$$100 \times \frac{\text{(Gesamtzeit im betreffenden Jahr - Ausfallzeiten des betreffenden Jahres)}}{\text{(Gesamtzeit im betreffenden Jahr)}}$$

Ausgenommen von der Berechnung der Verfügbarkeit sind:

- geplante und rechtzeitig angekündigte Wartungsarbeiten
- Störungen ohne Verfügbarkeitsrelevanz

3.2 Störungen

Eine Störung liegt vor, wenn die Stromversorgung oder die Klimatisierung den vertraglichen Vereinbarungen nicht entsprechen. Störungen in diesem Sinne werden nach Verfügbarkeitsrelevanz unterschieden.

3.2.1 Störungen mit Verfügbarkeitsrelevanz (Priorität Hoch)

Eine verfügbarkeitsrelevante Störung liegt standortabhängig gemäß Standortbeschreibung vor, wenn:

- a) die Stromversorgung auf beiden Strompfaden inklusive USV- und Netzersatzanlage zeitgleich unterbrochen ist.
- b) die Zulufttemperatur im Kaltgang in einem Meter Höhe über dem Doppelboden vor der Mietsache im Datacenter von 18 °C bis 27 °C +/- 2 °C unter-/überschritten wird.

3.2.2 Störungen ohne Verfügbarkeitsrelevanz (Priorität Mittel/Gering)

Störungen ohne Verfügbarkeitsrelevanz sind standortabhängig alle Störungen die nicht unter 3.2.1 fallen.

3.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeit

Die Reaktionszeit wird als Zeitspanne zwischen Ticketeröffnung bei Eingang einer Störungsmeldung des Vertragspartners (Ticketstatus: „in Klassifikation“) und dem Beginn der Wiederherstellungsarbeiten (Ticketstatus „in Bearbeitung“) durch envia TEL innerhalb der im Servicelevel vereinbarten Bearbeitungszeiten definiert.

Die Wiederherstellungszeit (T_w) berechnet sich aus den Zeitpunkten der Störungseröffnung (T_E [Eröffnung]) und der Störungsfertigmeldung (T_F [Fertigmeldung]), abzüglich der dokumentierten Pausierungszeiten (P_K [Pausierung Kunde]):

$$\text{Wiederherstellungszeit } T_w = T_F - T_E - P_K \text{ [hh:mm]}$$

Die Bearbeitung von Störungen und die Messung von SLA erfolgt auf Basis von Störungstickets. Zum Zeitpunkt T_F wechselt das zugehörige Ticket in den Status „gelöst“ und während Pausierungen in den Status „wartend“.

Pausierungszeiten resultieren ausschließlich aus zwischen dem Vertragspartner und envia TEL einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Vertragspartner zu vertretende Verzögerungen der Störungsbehebung, wie nachfolgend aufgeführt:

- a) Nichterreichen des Vertragspartners für Rückfragen und Informationen, die für die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind
- b) Wartezeiten bis zum vereinbarten Termin, für notwendige Zutritte zur Vor-Ort-Entstörung im Datacenter im Verantwortungsbereich des Vertragspartners
- c) Wartezeiten durch Analyse oder Prüfung auf Funktion auf Seiten des Vertragspartners

Bei der Berechnung der Wiederherstellungszeit werden nur Zeiten berücksichtigt, die innerhalb der dem SLA entsprechen

chenden Störungsbehebungszeiten liegen. Es werden nur Störungen berücksichtigt, deren Ursachen durch envia TEL zu vertreten sind. Als Sollwerte gelten die in der jeweiligen Prioritätsstufe vereinbarten Werte.

Nicht SLA-relevante Störungsursachen:

Unterbrechungen der Stromversorgung und Klimatisierung mit folgenden Ursachen, werden nicht bei der SLA-relevanten Ermittlung der Wiederherstellungszeit oder Verfügbarkeit berücksichtigt:

- a) geplante und rechtzeitig angemeldete Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 3.3
- b) Unterbrechungen aufgrund von Störungen im Verantwortungsbereich des Vertragspartners
- c) Störungen aufgrund höherer Gewalt
- d) Zeit während die envia TEL keinen Zugang in den Verantwortungsbereich des Kunden hat

3.2.4 Störungsannahme

Störungen nimmt envia TEL täglich von 00.00 bis 24.00 Uhr telefonisch unter der kostenlosen Servicenummer 0800 0101600 und per E-Mail ticket@enviatel.de entgegen. Die Störungseröffnung erfolgt unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung durch den Vertragspartner oder dessen Bevollmächtigte durch das Anlegen eines Störungstickets bei envia TEL.

3.2.5 Zwischenmeldung

envia TEL informiert den Vertragspartner während der Störungsbeseitigung über wesentliche Statusänderungen entsprechend des vereinbarten Servicelevels (Tabelle 1).

3.2.6 Wiederherstellung und Abschlussmeldung

envia TEL benachrichtigt den Vertragspartner nach der Wiederherstellung standardmäßig per E-Mail. Bei Rückmeldung des Vertragspartners aufgrund weiterhin auftretender Fehler zum konkreten Störungsticket, kann dieses innerhalb von 7 Kalendertagen erneut in den Status „in Bearbeitung“ zurückversetzt werden.

3.3 Wartungsarbeiten

3.3.1 Allgemeines

Wartungsarbeiten müssen so geplant werden, dass die Stromversorgung bzw. die Klimatisierung nicht beeinträchtigt werden. Dabei kann es zur Unterbrechung eines Strompfades bzw. aktiver Klimaschranke kommen ohne die Versorgung zu gefährden. Planmäßige Wartungsarbeiten der Stromversorgung werden in der Regel 20 Werktage (Montag bis Freitag, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage) vor Durchführung angemeldet.

Wartungsarbeiten an der Stromversorgung dienen der Sicherstellung der Funktions- und Betriebssicherheit.

Hierzu zählen:

- a) Wartungen der USV

- b) Wartungen der Netzersatzanlage
- c) Notfallübungen
- d) Prüfungen nach dem Prüfstandard DGUV
- e) Batteriewartungen mit Kapazitätstest
- f) planmäßige Schaltheilungen
- g) vom Hersteller vorgeschriebene Anlagenrevisionen

envia TEL bemüht sich, geplante Wartungsarbeiten und die daraus resultierenden Abschaltungen so zu planen und durchzuführen, dass für die Verfügbarkeit der Stromversorgung bzw. der Klimatisierung keine Einschränkung entsteht.

envia TEL stellt sicher, dass während geplanter Wartungen, keine anderweitigen Arbeiten parallel zu der angemeldeten Wartung stattfinden, welche die Stromversorgung und die Klimatisierung und damit die Verfügbarkeit dieser gefährden.

Des Weiteren gilt Folgendes:

- a) Wartungsarbeiten an der Stromversorgung werden nicht zeitgleich an beiden Strompfaden durchgeführt.
- b) Wartungsarbeiten an der Klimatisierung werden ausschließlich an den redundant abgesicherten Einheiten der Klimatisierung durchgeführt.

3.3.2 Wartungsfenster

Für geplante Wartungsarbeiten gilt in der Regel das Wartungsfenster in der Zeit von 22.00 bis 06.00 Uhr Montag bis Freitag, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage.

Wartungsarbeiten ohne Verfügbarkeitsrelevanz (wie unter 3.3.1 aufgeführt) können in allen übrigen Zeiten (außerhalb des Wartungsfensters) durchgeführt werden.

3.3.3 Emergency Planned Works

Bei dringenden, nicht verschiebbaren Wartungsarbeiten (Emergency Planned Works) zur Vermeidung eines unkontrollierten Ausfalls der Stromversorgung bzw. der Klimatisierung in den für den Vertragspartner kritischen Zeitfenstern (außerhalb des Wartungsfensters) ist es envia TEL erlaubt diese kurzfristig mit einer Ankündigungszeit von <24 Stunden durchzuführen.

4 Nichteinhaltung der Servicelevel

Sollte sich die Bereitstellung oder die Wiederherstellungszeit gegenüber den vertraglich vereinbarten Terminen verzögern oder die Jahresverfügbarkeit den vertraglich vereinbarten Sollwert unterschreiten, kann der Vertragspartner gegenüber envia TEL eine Vertragsstrafe entsprechend der nachstehenden Tabelle geltend machen. Dies gilt nicht, wenn und soweit die Verzögerung oder Unterschreitung durch den Vertragspartner zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt.

Ansprüche des Vertragspartners auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

Tabelle: Servicelevel für Stromversorgung und Klimatisierung

	Standard ¹	Komfort	Premium
Servicelevel			
Mindestverfügbarkeit ²	99,75 % (max. 21,9 h Ausfall/Jahr)	99,825 % (max. 15,33 h Ausfall/Jahr)	99,9 % (max. 8,76 h Ausfall/Jahr)
Wiederherstellung			
Störungsannahme	00.00 – 24.00 Uhr		
Reaktionszeit	0,5 h	0,5 h	0,5 h
Störungsbehebung	24/365	24/365	24/365
Max. Wiederherstellungszeit	≤ 8 h	≤ 6 h	≤ 4 h
Zwischenmeldung	bei Statuswechsel per E-Mail bzw. im Kundenportal	bei Statuswechsel per E-Mail bzw. im Kundenportal	bei Statuswechsel per E-Mail bzw. im Kundenportal
Abschlussmeldung	per E-Mail, auf Wunsch auch telefonisch	per E-Mail, auf Wunsch auch telefonisch	per E-Mail, auf Wunsch auch telefonisch
Vertragsstrafen			
Überschreitung des Bereitstellungstermins	Minderung des Bereitstellungspreises um 3 % pro Arbeitstag der Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins, Minderung max. 100 %		
Überschreitung der Wiederherstellungszeit	Gutschrift über 15 % des mtl. Grundpreises pro 24 h, max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat	Gutschrift über 30 % des mtl. Grundpreises pro 24 h, max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat	Gutschrift über 45 % des mtl. Grundpreises pro 24 h, max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat
Unterschreitung der Verfügbarkeit ³	Gutschrift eines monatlichen Grundpreises pro Kalenderjahr		
Sonstiges			
Wartungszeitfenster	22.00 – 6.00 Uhr		

1 Der Standard-Servicelevel ist bereits im Produkt integriert.

2 Die Stromversorgung gilt dann als verfügbar, wenn mindestens über einen der beiden vorhandenen Strompfade Strom bezogen werden kann. Der Servicelevel für die Stromversorgung findet nur Anwendung, wenn der Vertragspartner beide zur Verfügung gestellten Strompfade zum Anschluss seiner Technik aktiv nutzt.

3 Verfügbarkeit im Kalenderjahresdurchschnitt.