

# Servicelevel-Agreement

## enData Stromversorgung und Klimatisierung



### 1 Einführung

Mit Hilfe von Servicelevel-Agreements (SLA: Dienstgütevereinbarungen) schließen envia TEL und der Vertragspartner eine Übereinkunft, in der vertragliche Vereinbarungen im Bereich Stromversorgung und Klimatisierung im Hinblick auf Bereitstellung, Mindestverfügbarkeit sowie Entstörung und Wartung zur Verfügung stellt. Alle weiteren Produktoptionen werden mit dem allgemeinen SLA der envia TEL bedient. Der Servicelevel „Standard“ ist bereits in das Produkt **enData** integriert.

### 2 Bereitstellung

Die Bereitstellung erfolgt voraussichtlich zum in der Auftragsbestätigung angegebenen Termin. Abweichungen werden rechtzeitig mitgeteilt. Der Vertragspartner kann in der Bestellung einen „Wunschtermin“ angeben, envia TEL bemüht sich diesen Wünschen zu entsprechen. Termine sind nur verbindlich, wenn diese ausdrücklich als solche bezeichnet werden. 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 Störungsmanagement, Stromversorgung und Klimatisierung

#### 3.1 Störungsannahme

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

#### 3.2 Störungspriorität

Die Einordnung der Störungspriorität erfolgt anhand der Störungsbeschreibung des Vertragspartners. Entsprechend dieser Einordnung finden die Service- und Funktionszeiten gemäß der nachstehenden Tabelle Anwendung. Nur Störungen der Priorität „hoch“ (Störung A) werden für die Ermittlung der Verfügbarkeit ausgewertet.

#### (A) Priorität hoch – Dienst nicht nutzbar

Störung A liegt vor, wenn eine Dienstunterbrechung oder eine Verminderung der Qualität des bereitgestellten Produktes die Nutzung des Dienstes verhindert.

#### (B) Priorität mittel – Dienst eingeschränkt nutzbar

Störung B liegt vor, wenn der Dienst eingeschränkt nutzbar ist. Eine lediglich eingeschränkte Nutzbarkeit liegt vor, wenn eine Verminderung der Qualität des bereitgestellten Produktes mit gerade noch tolerierbaren Auswirkung auf die Tätigkeit des Vertragspartners vorliegt. Eine Störung von vertraglich redundant vereinbarten Komponenten oder Übertragungswegen

wird ebenfalls als Dienst einschränkung der Prioritätsstufe B (mittel) definiert, sofern die Nutzung der darüber bereit gestellten Dienste weiterhin möglich ist.

#### (C) Priorität gering – Dienst nutzbar

Störung C liegt vor, wenn Abweichungen oder Gefährdungen der standardmäßigen Funktion des vereinbarten Service bestehen, diese jedoch nicht zwingend direkte Auswirkungen auf den Betrieb des Dienstes haben.

#### 3.3 Zeiten und Messungen

Die Bearbeitung von Störungen und die Messung von Serviceleveln erfolgt auf Basis von Störungstickets. Die Störungsmeldung erfolgt in der Regel durch den Vertragspartner an die envia TEL. Bei Ausfall zentraler envia TEL-Infrastrukturkomponenten (Großstörung) erfolgt parallel die Eröffnung eines Mastertickets durch envia TEL. Das Masterticket kann, nach Absprache mit dem Vertragspartner, im Bedarfsfall zur Messung des Servicelevels manuell ausgewertet werden.

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

Die **Wiederherstellungszeit** ( $T_w$ ) berechnet sich aus den Zeitpunkten der Störungseröffnung ( $T_e$  [Eröffnung]) und der Störungsfertigmeldung ( $T_f$  [Fertigmeldung]), abzüglich dokumentierter Pausierungszeiten ( $T_p$  [Pausierung]):

- Wiederherstellungszeit  $TW = T_f - T_e - T_p$  [hh:mm]
- Zum Zeitpunkt  $T_f$  wechselt das zugehörige Ticket in den Status „gelöst“ und Pausierungen in den Status „wartend“. Pausierungszeiten resultieren aus zwischen dem Vertragspartner und envia TEL einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Vertragspartner zu vertretende Verzögerungen der Störungsbehebung, wie:
- Nichterreichen des Vertragspartners für Rückfragen und Informationen, die für die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind
  - Wartezeiten bis zum vereinbarten Termin für notwendige Zutritte zur Vor-Ort-Entstörung in Lokationen im Verantwortungsbereich des Vertragspartners

# Servicelevel-Agreement

## enData Stromversorgung und Klimatisierung



### Wartezeiten durch kundenseitige Analyse oder Prüfung auf Funktion

Bei der Berechnung der Wiederherstellungszeit werden nur Zeiten berücksichtigt, die innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden 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. Zur Wiederherstellungszeit gehören nicht:

1. geplante und rechtzeitig angemeldete Wartungsarbeiten
2. Zeitverlust aufgrund von Störungen in den Endgeräten des Vertragspartners
3. Zeitverlust aufgrund höherer Gewalt
4. Zeit während die envia TEL keinen Zugang zu den Endgeräten des Vertragspartners hat
5. Der Zeitraum ab Bereitstellung eines wirksamen Workarounds, der die beanstandeten Einschränkungen in der Nutzung des Dienstes beseitigt.

Die **Verfügbarkeit** in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Kalenderjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Anzahl der Minuten des Kalenderjahres während der das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Kalenderjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen und aller mit „Prioritätsstufe A“ klassifizierten Tickets für durch envia TEL zu vertretenden Störungen ermittelt. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsarbeiten) nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Vertragspartners liegen oder Tickets der Prioritätsstufen B und C.

envia TEL führt **Wartungsarbeiten** durch und hält die Anlagen der Stromversorgung und Klimatisierung im Datacenter instand. Dazu werden notwendige Unterbrechungen eingeplant. Planbare Aktivitäten im Netz von envia TEL, die das Produkt beeinträchtigen, finden möglichst zwischen 22.00 Uhr und 6.00 Uhr („Wartungsfenster“) statt.

### 3.4 Zwischenmeldung

envia TEL informiert den Vertragspartner während der Störungsbeseitigung über wesentliche Statusänderungen entsprechend des vereinbarten Service Levels in Tabelle 1.

### 3.5 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 Ticket, kann dieses innerhalb von 7 Tagen erneut in den Status „in Bearbeitung“ versetzt werden.

### 3.6 Einsatz vor Ort

Ist der Einsatz eines Datacentermanagers erforderlich, vereinbart envia TEL mit dem Vertragspartner einen Termin. Können zum vereinbarten Termin die notwendigen Arbeiten des

Datacentermanagers aus vom Vertragspartner zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, vereinbart envia TEL mit dem Vertragspartner einen neuen Termin. envia TEL ist berechtigt, dem Vertragspartner die hierdurch veranlassten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Die entstandene Zeitverzögerung bleibt bei der Ermittlung der Bereitstellungs- und Wiederherstellungszeiten bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Vor-Ort-Einsätze für Störungen, deren Ursachen durch den Vertragspartner zu vertreten sind (Bedienfehler, defekte Kundenanlage etc.), werden laut Preisliste „Allgemeine Leistungen“ in Rechnung gestellt.

### 4 Vertragsstrafen

Bei der Überschreitung des vereinbarten oder angekündigten Bereitstellungstermins und einer Verantwortlichkeit der envia TEL GmbH für die Überschreitung mindert envia TEL den einmaligen Einrichtungspreis. Bei der Nichteinhaltung der vereinbarten Mindestverfügbarkeit oder der Wiederherstellungszeit und einer Verantwortlichkeit der envia TEL GmbH für die Nichteinhaltung, mindert envia TEL den monatlichen Grundpreis. Die Minderung erfolgt gemäß des vom Vertragspartner gewählten Servicelevels in Tabelle 1. Soweit die Haftung von envia TEL nicht vertraglich ausgeschlossen ist (§ 15 der AGB), bleiben Ansprüche des Vertragspartners auf Schadenersatz hiervon unberührt. Eine Vertragsstrafe ist in jedem Fall darauf anzurechnen.

# Servicelevel-Agreement enData Stromversorgung und Klimatisierung



**Tabelle: Servicelevel für Stromversorgung und Klimatisierung**

		Standard <sup>1</sup>	Komfort	Premium
<b>Servicelevel</b>				
Mindestverfügbarkeit <sup>2</sup>		99,75 % (max. 21,6 h Ausfall/Jahr)	99,825 % (max. 15,12 h Ausfall/Jahr)	99,9 % (max. 8,64 h Ausfall/Jahr)
<b>Wiederherstellung</b>				
Störungsannahme		00.00 – 24.00 Uhr		
Reaktionszeit	A/B/C-Störung	0,5 h <sup>4</sup>	0,5 h <sup>4</sup>	0,5 h <sup>4</sup>
Störungsbehebung	A-Störung	00:00-24:00 Uhr		
	B/C-Störung	Mo-Fr, 08.00-17.00 Uhr <sup>3</sup>		
Max. Wiederherstellungszeit	A/B/C-Störung	8 h <sup>4</sup>	<6 h	<4 h
Zwischenmeldung		bei Überschreitung der max. Wiederherstellungszeit, danach 1 mal täglich (Mo-Fr) <sup>3</sup>	wie Standard, auf Wunsch Zwischenmeldung bei Statusänderung der Störung	wie Standard, auf Wunsch Zwischenmeldung bei Statusänderung der Störung
Abschlussmeldung		per E-Mail, auf Wunsch zusätzlich telefonisch	wie Standard	wie Standard
<b>Vertragsstrafen</b>				
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 (Mo-Fr) <sup>3</sup> , 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 <sup>2</sup>		Gutschrift eines monatlichen Grundpreises pro Kalenderjahr		
<b>Sonstiges</b>				
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.

4 Nur Anrechnung innerhalb der unter Störungsbehebung angegebenen Zeiten.