

# Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement Serverhousing

## 1. Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung und Haftung der TelemaxX.

## 2. Leistungsbeschreibung

### 2.1 Ausstattung des Technikraumes

TelemaxX stellt den Technikraum mit folgender Ausstattung zur Verfügung:

- Kabelpools, Höhe ca. 2,60 m
- Lichte Deckenhöhe: mindestens 2,20 m
- Klimaanlage, mittlere Temperatur von 22° C +/- 4° C
- Antistatischer Fußboden, Traglast: 1000 kg/m<sup>2</sup>
- Für die Stromversorgung stellt TelemaxX unterbrechungsfreie Stromversorgung für 230V AC, auf Anfrage auch 48V DC, gesichert bereit. Die Versorgungsspannungen sind batteriegepuffert und zusätzlich mit einem Notstromgenerator gesichert.
- Notstromgenerator vorhanden
- Videoüberwachungsanlage unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen
- Zugangskontrolle mittels Codekarte
- Einbruchmeldeanlage mittels Codekarte
- Brandfrühererkennung
- Brandmeldezentrale mit direkter Alarmierung zur Feuerwehr

### 2.2 Arten der Technikfläche

TelemaxX stellt folgende alternative Möglichkeiten für die Anmietung von Technikfläche zur Verfügung:

Art der Stellfläche	Abrechnung
ein-/ abgitterter Raum (caged room)	qm/ Monat
Rackstellfläche (60 x 90 cm) inkl. Rack	pro Rack/ Monat
Rackstellfläche (60 x 90 cm)	Stellfläche/ Monat
Höheneinheiten in Bestand racks (HE)	HE/ Monat

## 2.3 Arten der Stromversorgung

Folgende Möglichkeiten der Stromabnahme stehen zur Verfügung:

- Wechselspannung 230 Volt oder 400 Volt
- Gleichspannung - 48 Volt

Die Leistung, die vom Kunden über einen Stromanschluss (i.d.R. CEE Anschlussdose 230 V 16 A Blau) abgenommen werden kann, darf 70 % der Nennkapazität des Stromanschlusses nicht überschreiten. Der Kunde ist verpflichtet, TelemaxX unverzüglich darauf hinzuweisen, wenn und soweit die vorgenannte Leistungsabnahme überschritten wird.

Auf Wunsch und gegen gesonderte Vergütung sind folgende weitergehenden Stromabsicherungen möglich:

Art der Stromversorgung	Serviceklasse
Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung je Stellfläche	Standard
Zwei separate Stromzuführungen je Stellfläche	Advance
Zwei separate unterbrechungsfreie Stromzuführungen, je Stellfläche	Premium

## 2.4 Abrechnung Strom

Für die Stromabrechnung bestehen für den Kunden folgende Abrechnungsmöglichkeiten:

Art der Stellfläche	Abrechnung Strom	Hinweis
ein- / abgegitterter Raum (caged room)	Die abgetrennten IP-CENTER-Flächen sind mit einem gesonderten Stromzähler ausgestattet; der Stromverbrauch wird gesondert berechnet. Die Abrechnung des Stromverbrauches erfolgt monatlich nach Zählerstand.	Auch eine pauschale Stromabrechnung ist möglich
Rackstellfläche (60 x 90 cm) inkl. Rack	Stromabnahme ist innerhalb der Leistungsgrenzen nach Ziff. 2.3 bis 2 KW inklusive)	Installation und Abrechnung durch gesonderten Zähler möglich
Rackstellfläche (60 x 90 cm)	Stromabnahme ist innerhalb der Leistungsgrenzen nach Ziff. 2.3 bis 2 KW inklusive).	Installation und Abrechnung durch gesonderten Zähler möglich
Höheneinheiten in Bestandsracks (HE)	Stromabnahme ist innerhalb der Leistungsgrenzen nach Ziff. 2.3 bis 40 Watt/HE inklusive).	

Sofern sich die Verbrauchskosten für den Strom um mehr als 5 % erhöhen, ist TelemaxX berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen. In diesem Falle erfolgt von Seiten der TelemaxX ein Hinweis mit einem Vorlauf von mindestens 14 Tagen. Dies gilt entsprechend auch für den Fall, dass der Strom integraler Bestandteil des Mietpreises ist, in diesem Falle jedoch nur bezogen auf den Mietpreisanteil für den Strom.

Gleiches gilt, wenn der Kunde die Leistungsgrenzen für die Stromabnahme überschreitet.

### 3. Serviceleistungen

TelemaxX erbringt im Zusammenhang Serverhousing folgende Leistungen:

- Wartungsarbeiten an der Facility (Klimaanlage, Stromversorgung, Brandmeldezentrale, Früherkennung)

#### 3.1 Ansprechpartner

Ansprechpartner	Zeitraum	Rufnummer
Servicetelefon TelemaxX	24 h Rufbereitschaft	0700/83536299 (0700-TELEMAXX)

#### 3.2 Reaktionszeiten des Servicepersonals von TelemaxX

Zeitraum	Reaktionszeiten des Servicepersonals
Vor-Ort-Reaktionszeit	60 Minuten

### 4. Zusätzliche Leistungen

#### 4.1 Leistungsinhalt

TelemaxX erbringt jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen:

- Aufbau einer separaten Zählereinrichtung
- Installation und Verkabelung der 230 V oder – 48 V Stromversorgung für die Racks; Inhouseverkabelung (back to back Kopplung)
- First Line Maintenance

#### 4.2 First Line Maintenance

Das Personal steht 24 Stunden, 365 Tage/ Jahr zur Verfügung.

TelemaxX stellt dem Kunden die Leistung pro Stunde und Mann nach den jeweils aktuellen Stundensätzen der TelemaxX zzgl. der jeweils gültigen Mehrwertsteuer in Rechnung. Die Abrechnung erfolgt einmalig jeweils zum Monatsende.

Im Rahmen des First-Line-Maintenance Services erbringt TelemaxX eine Leistungshandlung allein auf Anweisung des Kunden, für einen bestimmten Leistungserfolg ist TelemaxX nicht verantwortlich.

TelemaxX ist nicht verpflichtet, bestimmte Werkzeuge oder Ersatzteile vorzuhalten. Die Beschaffung von Ersatzteilen für das Kundenequipment ist allein im Verantwortungsbereich des Kunden.

Der Kunde vergütet TelemaxX zusätzlich alle Kosten und Ausgaben (z.B. Verbrauchsmaterialien) die TelemaxX im Rahmen des First Line Maintenance entstehen.

#### 4.3 back to back - Kopplung

Eine Inhouseverkabelung innerhalb des IP-CENTER wird ausschließlich durch TelemaxX-Techniker durchgeführt. Dazu ist eine separate Beauftragung notwendig.

#### 4.4 Verfügbarkeit, Berechnung der Verfügbarkeit

Dem Kunden steht die Stromversorgung im IP-Center 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung.

Durch die unterbrechungsfreie Stromversorgung, die zusätzlich noch durch ein Notstromaggregat abgesichert ist, ist eine Stromverfügbarkeit von 99,90 % p.a. gewährleistet.

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum von der Abnahme der Serverhousing-Leistung durch den Kunden bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpfwahl; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfwahls werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Erfassungszeitraum (Kalenderjahr) nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Störungen}}{\text{Regelbetriebszeit}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x 7 Tage je Woche

Störungen (Ausfallzeit) umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/ oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind,
- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- die auf Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von TelemaxX und ihrer Zulieferer zurückzuführen sind.

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

#### 4.5 Geplante Betriebsunterbrechungen; Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder e-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Schäden ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahmen zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich – zwischen 00:00 AM und 5:00 AM durchführen.

## 5. Gutschriften

### 5.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit, der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 4.4 und im Falle der Unter-/ Überschreitung der Raumtemperaturanforderungen erhält der Kunde von TelemaxX eine Gutschrift nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen:

In Bezug auf sonstige Rechte des Kunden gilt Folgendes:

- Über die unten genannten Gutschriften hinaus bestehen keine Gewährleistungsansprüche bezüglich der Bereitstellung oder der Verfügbarkeit.
- Haftet TelemaxX gegenüber dem Kunden auf Ersatz des Schadens werden die unten genannten Gutschriften auf die Höhe des Schadensersatzanspruchs des Kunden angerechnet.
- Bei Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt und sonstigen Ereignissen, die von TelemaxX oder dem Kunden nicht zu vertreten sind, ist der Kunde ab der 25. Stunde für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.
- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit oder Überschreitens der Reparaturzeit bleiben unberührt; ein fristloses Kündigungsrecht bezieht sich im Zweifel nur auf den jeweils betroffenen Dienst und setzt mindestens eine Unterschreitung der Verfügbarkeit um mehr als 1,5 %-Punkte in einem Kalenderjahr oder mindestens drei Überschreitungen der Reparaturzeiten voraus.

### 5.2 Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

Kann TelemaxX den Dienst nicht termingerecht bereitstellen, zahlt TelemaxX für den betroffenen Dienst für jeden angefangenen Tag der Überschreitung der Bereitstellungszeit, eine einmalige Gutschrift gemäß folgender Tabelle an den Kunden:

bei Überschreitung der Bereitstellungszeit	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
vom 1. bis zum 5. Tag	0 %
vom 6. bis zum 10. Tag	25%
vom 11. bis zum 30.Tag	50%
bei mehr als 30 Tagen	100%

\*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

### 5.3 Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von TelemaxX zugesagte Verfügbarkeit unterschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit in %- Punkten	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
0,1 % bis 0,5 %	50 %
0,6 % bis 1,5 %	70 %
mehr als 1,5 %	100 %

\*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Unterschreitung fällt.

Erstattungen erfolgen durch Gutschrift im jeweiligen Folgemonat nach Ermittlung der Unterschreitung der jährlichen Verfügbarkeit.

### 5.4 Leistungsgutschriften bei Nichteinhaltung der Raumtemperaturanforderungen

Wird die von TelemaxX zugesagte Raumtemperatur in einem Monat für mehr als 5 Stunden unter- bzw. überschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift:

Unter-/Überschreitung der Raumtemperaturanforderungen	% des monatlichen Grundpreises der Technikfläche/Höheneinheit
22° C Abweichung größer +/- 4° C	25 %

### 5.5 Verrechnung der Gutschriften

Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. TelemaxX verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.