



Service Level Agreement (SLA)

Rechenzentrum SAAR1



1. Einführung

Dieses Dokument definiert die von VSE NET bereitgestellte Servicequalität für Rechenzentrums-Produkte aus der Produktreihe „Rack“. Das SLA ist vom Tag der betriebsbereiten Bereitstellung des Dienstes bis zur Kündigung des zugrundeliegenden Vertrags gültig. Hiervon abweichende Nebenabreden sind individuell und in Schriftform als Vertragsbestandteil festzuhalten.

2. Einrichtung

VSE NET wird mit dem Ansprechpartner oder der Ansprechpartnerin der Kundinnen und Kunden zum Zweck der Einrichtung des Produkts Kontakt aufnehmen. Für die Übergabe wird ein Termin während der Regelarbeitszeiten (Mo - Fr 8.00 - 17.00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen im Saarland) vereinbart.

Eine Bereitstellungsanzeige durch VSE NET enthält unter anderem folgende Angaben:

- Datum der Einrichtung
- VSE NET-Projektnummer
- exakte Beschreibung der Leistung (Raum, Reihe, Schrank usw.)
- Ansprechpartner oder Ansprechpartnerin der VSE NET zur Inbetriebnahme des Dienstes.

3. Wiederherstellung

3.1. Begriffsdefinitionen

3.1.1 Störung

Eine Störung liegt vor:

a) mit Dienstunterbrechung

- der elektrischen Energie
(A/B Spannung, Batterieversorgung, Ausfall der Notstromversorgung)
- der Klimatisierung
(Unter-/Überschreiten der zulässigen Temperatur im Kiltgang von 25°C +/-11%)

b) ohne Dienstunterbrechung

- der Klimatisierung
(Unter-/Überschreiten der zulässigen Temperatur im Kaltgang von 25°C +/-10%)
- der Einbruchmeldeanlagen
- der Branderkennungs- bzw. Brandmeldeanlagen
- der Beleuchtung
- der Türpositionsschalter für die Raum- und Gebäudeüberwachung
- der Videoüberwachung

3.1.2 Reaktionszeit

Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Meldung einer Störung bei der Hotline der VSE NET bis zum Zeitpunkt der ersten schriftlichen oder mündlichen Kontaktaufnahme eines qualifizierten VSE NET-Mitarbeiters oder einer VSE NET-Mitarbeiterin mit dem Störungsmelder oder der Störungsmelderin oder mit dem bei der Meldung der Störung angegebenen Ansprechpartner oder der Ansprechpartnerin. Der Zeitpunkt der Kontaktaufnahme wird in den Systemen von VSE NET dokumentiert.

3.1.3 Verfügbarkeit

Der angebotene Dienst hat eine jährliche Mindestverfügbarkeit von 99,98 Prozent. Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Stunden eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Stunden des Betriebsjahres, während denen das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Stunden des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit kann bei Bedarf anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen ermittelt werden. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle, die nicht im Verantwortungsbereich von VSE NET liegen und Serviceunterbrechungen, die von den Kundinnen und Kunden verlangt werden.

Folgende Unterbrechungen werden ebenfalls nicht berücksichtigt:

- Störungen an Kundensystemen oder Systemen, die in der Verantwortung der Kundinnen und Kunden stehen
- Störungen, die durch die Kundinnen und Kunden verursacht wurden

- Störungen durch höhere Gewalt

3.2. Leistungen und Mitwirkungspflichten

Die VSE NET beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen schnellstmöglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus von den Kundinnen und Kunden zu vertretenden Gründen, nicht möglich. Die Störungsbearbeitung erfolgt täglich, von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr.

VSE NET vereinbart mit den Kundinnen und Kunden, soweit erforderlich, den Vor-Ort-Besuch eines Servicetechnikers oder einer Servicetechnikerin zur Überprüfung technischer Einrichtungen am Technikschränk der Kundinnen und Kunden. Die Überprüfung erfolgt innerhalb der definierten Zeiten der Störungsbearbeitung. Termine außerhalb dieser Zeiten können nach Bedarf individuell und fallweise vereinbart werden. Ist der Zugang zu den technischen Einrichtungen im vereinbarten Zeitraum aus von den Kundinnen und Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die entstandenen Kosten werden den Kundinnen und Kunden in Rechnung gestellt. Die Störungsdauer wird dann nicht auf die jährliche Verfügbarkeit angerechnet.

Bei gemeldeten Störungen, deren Ursachen nach eingehender Prüfung nicht durch VSE NET zu vertreten sind, behält sich VSE NET vor, den dadurch entstandenen Aufwand den Kundinnen und Kunden gesondert in Rechnung zu stellen. Bei Meldung einer Störung erhalten die Kundinnen und Kunden eine Ticketnummer, mit der die Störung bei VSE NET nachverfolgt werden kann.

Stehen im Verantwortungsbereich der Kundinnen und Kunden Wartungsarbeiten an, die voraussichtlich zu einem Ausfall des Dienstes führen, so melden die Kundinnen und Kunden diese Arbeiten zwei Werktage vor Ausführung durch eine formlose E-Mail an maintenance.vsenet@artelis.net und informieren über die Arbeiten (z.B. Arbeiten an der Stromversorgung).

3.3. Annahme von Störungsmeldungen über die Hotline

VSE NET nimmt Störungsmeldungen täglich von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr telefonisch unter der **Service Nummer 0800/607-2221 (aus dem Ausland +49 681 607 2221)** entgegen. Bei Eröffnung der Störung sind Angaben zur VSE NET-Projektnummer (z.B. W.58.4711.1) und zur Art der Störung erforderlich.

3.4. Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit

Die Kontaktaufnahme erfolgt innerhalb einer Stunde nach Störungsmeldung.

Sind die Kundinnen und Kunden bei der ersten Kontaktaufnahme nicht erreichbar, wird die Kontaktaufnahme regelmäßig wiederholt. Die Einhaltung der Frist der maximalen Reaktionszeit gilt mit der ersten Kontaktaufnahme als gewahrt. Sämtliche Kontaktaufnahmen und -versuche werden in den Systemen von VSE NET unter der Ticketnummer dokumentiert.

3.5. Zwischenmeldungen

Auf Wunsch informiert VSE NET die Kundinnen und Kunden unter der Rufnummer 0800/607-2221 (aus dem Ausland +49 681 607 2221) über den Bearbeitungsstand.

3.6. Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung

Die Kundinnen und Kunden erhalten eine Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung. Diese kann sowohl telefonisch als auch schriftlich per Email erfolgen.

3.7. Informationen zu geplanten Arbeiten

Planbare Aktivitäten der VSE NET, die ein für die Kundinnen und Kunden eingerichtetes Produkt beeinträchtigen können, werden den Kundinnen und Kunden so früh wie möglich, spätestens jedoch zehn Werktage vor Beginn der Arbeiten mitgeteilt. Sie finden möglichst zwischen 0.00 Uhr und 6.00 Uhr („Wartungsfenster“) statt. Die Mitteilung erfolgt per Email an die von den Kundinnen und Kunden hinterlegte Kontaktadresse und beinhaltet:

- Beschreibung der Aktivität
- geplante Dauer der Aktivität
- Ansprechpartner oder Ansprechpartnerin bei VSE NET

Unterbrechungen von Diensten aufgrund geplanter Arbeiten werden nicht auf die jährliche Verfügbarkeit angerechnet.

VSE NET behält sich vor, Notfallwartungsarbeiten auch ohne Einhaltung der oben genannten Frist durchzuführen. VSE NET wird mögliche Ausfallzeiten so kurz wie möglich halten.

4. Entschädigungen bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Der angebotene Dienst hat eine jährliche Mindestverfügbarkeit von 99,98 Prozent. Wird die jährliche Mindestverfügbarkeit von VSE NET nicht eingehalten, können die Kundinnen und Kunden eine Gutschrift verlangen. Die Höhe der möglichen Gutschrift kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Die Gutschrift ist auf die monatliche Bereitstellungsgebühr je Jahr begrenzt

Vertragsstrafen

Unterschreitung der Verfügbarkeit

Gutschrift über einen monatlichen Grundpreis innerhalb des Betriebsjahres.

5. Übersicht SLA

Beschreibung	
jährliche Mindestverfügbarkeit	99,98%
Störungshotline (siehe Abschnitt 3.3)	0800/607-2221 (aus dem Ausland +49 681/607-2221)
Störungsannahme	7/24 täglich 00:00 – 24:00 Uhr
Störungsbearbeitung	7/24 täglich 00:00 – 24:00 Uhr
maximale Reaktionszeit (siehe Abschnitt 3.1.2)	1 h
Zwischenmeldungen (siehe Abschnitt 3.5)	✓
Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung (siehe Abschnitt 3.6)	✓
Informationen zu geplanten Arbeiten im Netz (siehe Abschnitt 3.7)	✓
Vertragsstrafen (siehe Kapitel 4)	✓
Wartungsfenster (siehe Kapitel 3.7)	0:00 – 6:00 Uhr