1. Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung Housing enthalten ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von Rechenzentrumsfläche in Form von Höheneinheiten (HE), Rack oder Cage in den Rechenzentren der TelemaxX, auch IP-Center (IPC) genannt.

2. Leistungsbeschreibung

2.1 Ausstattung der Rechenzentrumsfläche in den Rechenzentren

TelemaxX stellt Rechenzentrumsfläche mit folgender Ausstattung zur Verfügung:

- Klimaanlage, mittlere Temperatur von 22° C +/- 4° C
- Für die Stromversorgung stellt TelemaxX eine unterbrechungsfreie Stromversorgung für 230V AC, auf Anfrage auch 48V DC, gesichert bereit. Die Versorgungsspannungen sind batteriegepuffert und zusätzlich mit einem Notstromgenerator gesichert.
- Notstromgenerator
- Videoüberwachungsanlage unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen
- Zugangskontrolle mittels Codekarte
- Einbruchmeldeanlage
- Brandfrüherkennung
- Brandmeldezentrale mit direkter Alarmierung zur Feuerwehr
- Löschanlage

2.2 Arten der Technikfläche

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

Art der Rechenzentrumsfläche	**Abrechnung**
Raum (Cage), inkl. Flächenabtrennung mittels Schutzzaunsystem oberhalb und unterhalb Doppelboden, eigener Zugangstür, Elektrounterverteilung nach USV, Steckdosen, Kabelpritschen	qm/ Monat
Rackstellfläche (Rack) Standard: 19“-Rack (600 x 1.000 mm) 46 Höheneinheiten, abschließbar Rackstellfläche (Rack) Groß: 19“-Rack (800 x 1.200 mm) 46 Höheneinheiten, abschließbar	Rack/ Monat
Höheneinheiten (HE) in einem 19“-Rack (600 x 1.000 mm)	HE/ Monat

Andere Konstellationen und Größen der Rackstellfläche sind auf Anfrage gegen gesonderte Vergütung möglich.

2.3 Arten der Stromversorgung

Folgende Möglichkeiten der Stromabnahme stehen zur Verfügung:

- Wechselspannung 230 Volt oder 400 Volt
- Gleichspannung - 48 Volt auf Anfrage gegen gesonderte Vergütung möglich.

Die Leistung, die vom Kunden über einen Stromanschluss (i.d.R. Schukosteckdosen) abgenommen werden kann, darf 50 % 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
Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung je Stellfläche
Zwei separate Stromzuführungen je Stellfläche
Zwei separate unterbrechungsfreie Stromzuführungen, je Stellfläche

2.4 Abrechnung Strom

Es wird ein separater Stromzähler zur Ermittlung des monatlichen Energieverbrauchs in kWh installiert. TelemaxX berechnet die monatlich verbrauchte elektrische Energie (kWh) oder berechnet eine am Verbrauch orientierte Abschlagszahlung oder Pauschale, die mindestens einmal pro Jahr mittels Messung überprüft oder mit der tatsächlich verbrauchten Energie verrechnet und ggf. angepasst wird. Der Preis enthält den anteiligen Stromverbrauch für die Klimatisierung.

Bei Preisänderungen der Energiekosten sowie Strompreisänderungen durch gesetzliche Abgaben oder Zulagen (z.B. EEG, KWK-G oder Stromsteuer) ist TelemaxX berechtigt, die Strompreise jederzeit 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.

2.5 Bestimmungen für Höheneinheits- und halbe Rack-Kunden

Kunden mit Höheneinheits- und halbe Rack-Services werden darauf hingewiesen, bei Arbeiten an ihrem Rack besondere Sorgfalt walten zu lassen.

Da die Racks gemeinschaftlich genutzt werden, besteht grundsätzlich ein Restrisiko menschlichen Fehlverhaltens, für das TelemaxX keine Haftung übernimmt. Sofern diese gemeinsame Nutzung nicht gewünscht ist, wird die Anmietung eines vollständiges Racks empfohlen.

2.6 Metered Power Distribution Unit

Die Metered Power Distribution Unit (PDU) ist eine professionelle, rackmontierbare Stromverteileinheit in den Rechenzentren der TelemaxX. Sie ermöglichen eine präzise Erfassung des Energieverbrauchs auf modularer Ebene, Differenzstrommessung sowie die kontinuierliche Überwachung der Temperatur im Rack.

Die Messdaten sind über eine integrierte Weboberfläche in Echtzeit abrufbar. Der Zugriff erfolgt über einen kundeneigenen Ethernet-Zugang und ermöglicht dem Kunden lesenden Zugriff auf die Messdaten. Aus Gründen der Betriebssicherheit und zentralen Verwaltung verbleiben die vollständigen Administratorrechte bei TelemaxX. Dadurch können Sicherungsausfälle, Differenzstrom- und Temperaturfehler proaktiv im Störmeldesystem der TelemaxX erfasst werden.

Die TelemaxX stellt die Metered Power Distribution Unit in folgenden Varianten zur Verfügung:

- Standard Metered PDU – zur reinen Messung von Energieverbrauch, Differenzstrommessung und Temperatur ohne Schaltfunktionalitäten je Modul
- Schaltbare Metered PDU – mit zusätzlicher Möglichkeit zur ferngesteuerten Schaltung einzelner Stromabgänge (Outlets)

3. Serviceleistungen

TelemaxX erbringt im Zusammenhang mit Housing folgenden Service:

Wartungsarbeiten an der Facility (Klimaanlage, Stromversorgung, Brandmeldezentrale, Brandfrühesterkennung)

3.1 Reaktionszeit

Reaktionszeit
1 Stunde

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

3.2 Stromverfügbarkeit

Durch die unterbrechungsfreie Stromversorgung, die zusätzlich durch ein Notstromaggregat abgesichert ist, sind folgende Stromverfügbarkeiten in den Rechenzentren der TelemaxX gewährleitet:

TelemaxX Rechenzentrum	Stromverfügbarkeit im Jahr
IPC 1	99,65 %
IPC 3	99,9 %
IPC 4	99,99 %
IPC 5	99,99 %

3.3 Verfügbarkeit der Klimatisierung

TelemaxX gewährleistet eine mittlere Temperatur von 22° C +/- 4° C in den Rechenzentren der TelemaxX mit folgenden Verfügbarkeiten:

TelemaxX Rechenzentrum	Klimatisierungsverfügbarkeit im Jahr
IPC 1	99,65 %
IPC 3	99,9 %
IPC 4	99,99 %
IPC 5	99,99 %

Wird die mittlere Temperatur im Rechenzentrum von 22° C um 4° C über- oder unterschritten gilt die Klimatisierung für die Dauer der Über- oder Unterschreitung als nicht verfügbar.

4. Entstörung

Die TelemaxX behebt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, Service Descriptions und SLA der TelemaxX für die relevanten Services sowie den Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen der TelemaxX nachkommt. Eine Pflicht zur Beseitigung der Störung besteht für TelemaxX nur, soweit die Störung nicht vom Kunden zu vertreten ist.

5. Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Service durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird. TelemaxX wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen unverzüglich zu beseitigen. TelemaxX kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

6. Störungsannahme

TelemaxX unterhält 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr eine telefonische Hotline zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX-Servicenummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Störungshotline: 0800 835 362 99

Erkennt TelemaxX eine Störung oder erhält TelemaxX eine Störungsmeldung, eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer des Dienstes durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt. In der Zeit von Mo – Fr von 8:00 Uhr -16:00 Uhr können Störungsmeldungen des Kunden an TelemaxX auch per E-Mail erfolgen.

E-Mail-Adresse zur Störungsmeldung: service@telemaxx.de

Die Regelungen zu einer telefonischen Störungsmeldung, gelten hier analog.

7. Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpfjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Kalenderjahr nach der Formel:

Verfügbarkeit = (Regelbetriebszeit – Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen – Entstörzeiten) / (Regelbetriebszeit – Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen) x 100

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x Anzahl Tage des Kalenderjahres

Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen regelt Ziffer 7

Die Entstörzeit umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in der die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen oder Notfallwartung
- aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer) zu vertreten haben (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
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben
- aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist
- aufgrund einer Serviceeinschränkung/Störung eines Vorleistungsproduktes bei einem Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Service-einschränkung/Störung weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

8. Geplante Betriebsunterbrechungen, Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen beispielsweise für Wartungs- oder Installationsarbeiten, oder für Umverlegungen, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder E-Mail, rechtzeitig in der Regel mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Schäden, die eine Betriebsunterbrechung notwendig machen, ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern dieser davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich mit dem Kunden ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich – zwischen 00:00 Uhr und 05:00 Uhr (lokale Zeit) durchführen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Installations- und Wartungsarbeiten) und bei Notfallwartungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“ im Sinne der Ziffer 6.

9. Zusätzliche Leistungen

9.1 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
- First Line Maintenance

9.2 First Line Maintenance

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

TelemaxX stellt dem Kunden die Leistung pro angefangene Stunde und Mann nach den jeweils aktuellen Stundensätzen der TelemaxX und je Einsatz eine Anfahrtspauschale zzgl. der jeweils gültigen Mehrwertsteuer in Rechnung. Im Rahmen des First Line Maintenance Services erbringt TelemaxX eine Leistungshandlung allein auf Anweisung des Kunden, ein bestimmter Leistungserfolg wird von TelemaxX nicht geschuldet.

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.