

RACK COLOCATION DATACENTER RHEIN-NECKAR I

Leistungsbeschreibung der PFALZKOM GmbH

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt Rack Colocation für das DATACENTER RHEIN-NECKAR I der PFALZKOM GmbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft ermöglicht dem Kunden die Unterbringung von eigenen Rechnersystemen in ihrem nach dem Infrastrukturstandard TIER III erbauten Hochsicherheitsrechenzentrum.

2. QUALITÄTSMERKMALE

2.1.1 SERVERHOUSING – RACK

Die Gesellschaft stellt dem Kunden einen 19“ IT – Schrank von B/T: 700/1000 mm zur Verfügung. Der Kunde kann pro Schrank bis zu 40 Höheneinheiten für seine Systeme nutzen. Für die Racks wird eine mechanische Schließung verwendet. Gegen Aufpreis wird eine mechatronische Schließung mit Keycard angeboten.

Pro IT-Schrank stehen dem Kunden standardmäßig zwei Stromkreise mit je acht Schukosteckdosen oder Kaltgeräte C13 Dosen zur Verfügung. Die zur Verfügung stehenden Stromkreise sind mit je 16A abgesichert und USV gepuffert. Maximal können bis zu 48 Steckdosen an sechs Stromkreisen zu je 16A gegen Aufpreis in Betrieb genommen werden. Pro Rack ist technisch eine Leistungsaufnahme bis zu 3 kW vorgesehen. Ein höherer Energiebezug kann fakultativ bis maximal 9 kW erfolgen.

Der Zugang zu der Stellfläche ist an 24 Stunden und 365 Tagen im Jahr mit vorheriger Anmeldung bei der Serviceleitstelle der Gesellschaft möglich.

Andere Konstellationen und Größen, sowie die Bereitstellung in einem separaten Cage sind auf Anfrage gegen gesonderte Vergütung möglich.

2.1.2 SERVERHOUSING – ½ RACK

Die Gesellschaft stellt dem Kunden in einen 19“ IT – Schrank von B/T: 700/1000 mm ein Modul mit 18 Höheneinheiten zur Verfügung. Für die Racks wird eine mechanische Schließung verwendet. Gegen Aufpreis wird eine mechatronische Schließung mit Keycard angeboten. Pro ½-IT-Schrank stehen dem Kunden standardmäßig zwei Stromkreise mit je acht Schukosteck- oder Kaltgeräte C13 Dosen zur Verfügung. Die zur Verfügung stehenden Stromkreise sind mit je 16A abgesichert und USV gepuffert. Pro ½ Rack ist eine Leistungsaufnahme von 1 kW vorgesehen. Ein höherer Energiebezug kann fakultativ bis maximal 3 kW erfolgen. Der Zugang zu der Stellfläche ist an 24 Stunden und 365 Tagen im Jahr mit vorheriger Anmeldung bei der Serviceleitstelle der Gesellschaft möglich.

3. BEREITSTELLUNG

3.1 GESICHERTE UNTERBRINGUNG

Die Racks sind in klimatisierten, notstromversorgten, einbruch- und brandüberwachten Räumen der Gesellschaft untergebracht und vor unbefugtem physikalischem Zugriff gesichert. Der Strombezug erfolgt ausschließlich über die Gesellschaft. Eine Untervermietung an Dritte bedarf der ausdrücklichen Erlaubnis der Gesellschaft.

3.2 STROMVERSORGUNG

Die Gesellschaft stellt dem Kunden standardmäßig zwei mit USV und Notstromaggregat gepufferte Stromkreise zur Verfügung. Der Strom wird pro Rack separat über Stromzähler abgerechnet. Die Verfügbarkeit der Stromversorgung beträgt im Jahresmittel 99,98 %.

3.3 KLIMATISIERUNG

Die Gesellschaft stellt dem Kunden einen klimatisierten Raum mit folgenden Parametern zur Verfügung:

- mittlere Temperatur: 24°C, + / - 4°C
- mittlere relative Luftfeuchtigkeit: 40 %

Die Raumklimatisierung beruht auf dem Prinzip der strikten Trennung von Warm- und Kaltgang. Ungenutzte Höheneinheiten im Rack sind vom Kunden mit Blindblenden zu verschließen. Sollte dies nicht der Fall sein, ist die Gesellschaft berechtigt einen Aufschlag von bis zu 25 % auf die Gesamtstromkosten (tatsächlicher Verbrauch + Klimaanteil) zu erheben.

Die Klimatisierung steht mit einer Verfügbarkeit von 99,98% im Jahresmittel zur Verfügung.

3.4 PHYSIKALISCHE SICHERHEIT

Das Gebäude wird 365 Tage, 24h auf Einbruch und Brand überwacht. Die Regelungen für den Zutritt zum Gebäude werden bei der Einweisung der zutrittsberechtigten Personen erläutert.

Es ist eine Videoüberwachungsanlage installiert. Die Anlage wird entsprechend den gültigen Datenschutzbestimmungen betrieben. Die Regelungen für das Verhalten im Gebäude werden bei der Einweisung der zutrittsberechtigten Personen erläutert.

3.5 STANDARD VERKABELUNG

Das Rack ist standardmäßig mit 6 Ports zum Kopfschrank der Gesellschaft verbunden (wahlweise 6 x LC/SM OS2 duplex oder 6 x CAT 6a).

Bei der Beauftragung von mehreren Racks wird das erste Rack standardmäßig mit dem Kopfschrank verbunden. Vom Standard abweichende Verkabelungen sind gegen Aufpreis möglich. Die IT - Verkabelung der Racks untereinander erfolgt grundsätzlich von oben und wird nur von der Gesellschaft oder von der Gesellschaft beauftragten Dritten ausgeführt.

Über diese Verkabelung werden zusätzliche Leistungen gemäß Kapitel 4 erbracht.

4. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die Gesellschaft erbringt, jeweils nach Vereinbarung, im Rahmen der bestehenden technischen und

betrieblichen Möglichkeiten, gegen gesondertes Entgelt, folgende zusätzliche Leistungen. Das Entgelt richtet sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste.

4.1 ERHÖHUNG DER LEISTUNGS-AUFNAHME

Übersteigt die Leistungsaufnahme des Kunden die vertraglich festgelegten Werte, wird jedes weitere angefangene Kilowatt (kW) Leistungsaufnahme gesondert berechnet. Die Leistungsaufnahme wird monatlich ermittelt.

4.2 VOIP TELEFONANSCHLUSS

Siehe Leistungsbeschreibung VoIP Line

4.3 HIGHP INTERNETZUGANG

Siehe Leistungsbeschreibung HighP

4.4 FIXEDLINE

Siehe Leistungsbeschreibung FixedLine

4.5 CLOUDCONNECT

Siehe Leistungsbeschreibung CloudConnect

4.6 NETCONNECT

Siehe Leistungsbeschreibung NetConnect

4.7 REMOTE HANDS

Die Gesellschaft bietet dem Kunden die Möglichkeit einen Remote-Hand Service in Anspruch zu nehmen. Hierbei handelt ein Mitarbeiter der Gesellschaft vor Ort auf telefonische Weisung des Kunden (siehe Beschreibung „Ergänzende Datacenter Services DCRN“).

4.8 KUNDENINDIVIDUELLE LEISTUNGEN

Die Gesellschaft bietet kundenindividuelle Leistungen als Ergänzungen zur Standardleistung an. Die Leistungen werden gesondert vereinbart und abgerechnet.

5. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Service Levels erbracht.

5.1 SERVICE LEVEL

Die Leistung **Standard Service** ist mit dem Grundpreis abgegolten.

Für die Leistung **Premium Service** fallen zusätzliche Entgelte gemäß Preisliste an.

5.2 ANNAHME DER STÖRUNGSMELDUNG

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen ausschließlich innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch oder per E-Mail entgegen. Im Rahmen der SLA Einhaltung ist die Nutzung der genannten Kommunikationswege durch den Kunden erforderlich:

- **Telefon: 0800 – 688 3633**
- **E-Mail: servicedesk@pfalzkom.de**

5.3 SERVICEBEREITSCHAFT

Die Servicebereitschaft ist je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz sind.

Premium Service: montags bis sonntags, sowie an gesetzlichen Feiertagen von 0:00 bis 24:00 Uhr.

5.4 REAKTIONZEIT

Die Aufnahme von Maßnahmen zur Entstörung erfolgt je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.3 definierten Servicebereitschaft.

Premium Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.3 definierten Servicebereitschaft.

5.5 ENTSTÖRUNGSFRIST

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.3 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft innerhalb der Servicebereitschaftszeit die Störung innerhalb von acht (8) Stunden. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht (8) Stunden die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Die Störungsdauer

errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08:00 Uhr.

Fällt innerhalb des Standardservice das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag in Rheinland-Pfalz, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung in 95% aller Fälle (bezogen auf das Kalenderjahr) während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfrist. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Dienst (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Die Einhaltung der Entstörungsfrist setzt die Erfüllung der Mitwirkungspflicht des Kunden voraus.

Der Kunde wird in diesem Zusammenhang dem Techniker der Gesellschaft unverzüglich einen ungehinderten Zutritt zu den Kunden-Räumlichkeiten gewähren und ihn im notwendigen Maße bei der Störungsanalyse unterstützen. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörungsfrist.

5.6 TERMINVEREINBARUNG

Soweit erforderlich, vereinbart die Gesellschaft mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers der Gesellschaft vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. „zwischen 9:00 und 10:00 Uhr“).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum, aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen, nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörungsfrist.

5.7 RÜCKMELDUNG

Die Gesellschaft teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch, per E-Mail oder per Fax mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am folgenden Werktag.

6. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/ etc.) muss der Kunde sämtliche ihm, von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Materialien, Unterlagen, Passwörter, Zugangskarten, Schlüssel etc. innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Vertragsende zurückgeben (Abgabe in den Geschäftsräumen der Gesellschaft). Die dem Kunden zur Verfügung gestellten Schränke sind zum Tag der Vertragsbeendigung, im gleichen Zustand wie bei der Übergabe, der Gesellschaft zu übergeben. Hierbei wird ein Übergabeprotokoll erstellt.