

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

RACK COLOCATION DATACENTER RHEIN-NECKAR



PFALZKOM|MANET
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

RACK COLOCATION DATACENTER RHEIN-NECKAR

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung Rack Colocation DATACENTER Rhein-Neckar der PfalzKom, Gesellschaft für Telekommunikation mbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Leistungen der Gesellschaft
2. Qualitätsmerkmale
 - 2.1 Leistungsmerkmale
 - 2.1.1 Serverhousing – Rack
 - 2.1.2 Serverhousing – ½ Rack
 - 2.1.3 Serverhousing – Einzelne Höheneinheiten im Rack
3. Bereitstellung
 - 3.1 Gesicherte Unterbringung
 - 3.2 Stromversorgung
 - 3.3 Klimatisierung
 - 3.4 Physikalische Sicherheit
 - 3.5 Zugangsports
 - 3.6 Standard Verkabelung
4. Zusätzliche Leistungen
 - 4.1 Erhöhung der Leistungsaufnahme
 - 4.2 Erweiterung Zugangsports
 - 4.3 VoIP Telefonanschluss
 - 4.4 HighP Internetzugang
 - 4.5 Fixed Line
 - 4.6 Remote Hands
 - 4.7 Kundenindividuelle Leistungen
5. Entstörung
 - 5.1 Service Level
 - 5.1.1 Annahme der Störungsmeldung
 - 5.1.2 Servicebereitschaft
 - 5.1.3 Reaktionszeit
 - 5.1.4 Entstörungsfrist
 - 5.1.5 Zwischenmeldung
 - 5.1.6 Terminvereinbarung
 - 5.1.7 Rückmeldung
6. Vertragsbeendigung

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
 PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

RACK COLOCATION DATACENTER RHEIN-NECKAR

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 Leistungsmerkmale

2.1.1 Serverhousing – Rack

Die Gesellschaft stellt dem Kunden einen 19“ IT-Schrank von H/B/T: 2000/700/1000 mm zur Verfügung. Der Kunde kann pro Schrank bis zu 40 nutzbare Höheneinheiten für seine Systeme nutzen. Für die Schließung der Racks ist der Kunde verantwortlich. Gegen Aufpreis kann eine gesonderte Schließung durch die Gesellschaft erfolgen.

Pro IT-Schrank steht dem Kunden standardmäßig ein Stromkreis mit je acht Schukosteck- oder Kaltgeräte C13 Dosen zur Verfügung. Der zur Verfügung stehende Stromkreis ist 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 eine Leistungsaufnahme von 2,0 kW vorgesehen. Ein höherer Energiebezug kann fakultativ bis maximal 9 kW erfolgen. Gegen Aufpreis (siehe Preisliste) kann der Kunde einen weiteren USV gepufferten Stromkreis zur Erhöhung seiner Versorgungssicherheit erhalten.

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

2.1.2 Serverhousing – ½ Rack

Die Gesellschaft stellt dem Kunden in einen 19“ IT – Schrank von H/B/T: 1000/700/1000 mm ein Modul mit 18 Höheneinheiten zur Verfügung. Für die Schließung der Racks ist der Kunde verantwortlich. Gegen Aufpreis kann eine gesonderte Schließung durch die Gesellschaft erfolgen.

Pro IT-Schrank steht dem Kunden standardmäßig ein Stromkreis mit je acht Schukosteck- oder Kaltgeräte C13 Dosen zur Verfügung. Der zur Verfügung stehende Stromkreis ist mit je 16A abgesichert und USV gepuffert. Maximal können bis zu 16 Steckdosen an zwei Stromkreisen zu je 16A

gegen Aufpreis in Betrieb genommen werden. Pro ½ Rack ist eine Leistungsaufnahme von 1,0 kW vorgesehen. Ein höherer Energiebezug kann fakultativ bis maximal 4 kW erfolgen.

Gegen Aufpreis (siehe Preisliste) kann der Kunde einen weiteren USV gepufferten Stromkreis, zur Erhöhung seiner Versorgungssicherheit erhalten.

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

2.1.3 Serverhousing – Einzelne Höheneinheiten im Rack

Die Gesellschaft stellt dem Kunden in einem 19“ IT-Schrank von H/B/T: 2000/700/1000 mm Höheneinheiten für einzelne Racks mit einer Höhe von 44,45 mm (1 1/3“) zur Verfügung. Der Kunde kann pro Schrank bis zu 36 einzeln nutzbare Höheneinheiten für seine Systeme beauftragen. Die eingebauten Geräte müssen die Standards der Gesellschaft erfüllen. (19“ Einbaugeräte die für das Kalt-Warmgang-Prinzip geeignet sind.) Für die Schließung der Racks ist die Gesellschaft verantwortlich. Im IT-Schrank werden Geräte von mehreren verschiedene Kunden untergebracht, somit besteht keine Exklusivität. Die Stromversorgung der Racks erfolgt über mehrere mit 16A abgesicherte und USV gepufferte Stromkreise. Pro Höheneinheit steht dem Kunden standardmäßig eine Schukosteckdose gegen gesonderte Berechnung zur Verfügung. Gegen Aufpreis kann der Kunde einen weiteren USV gepufferten Stromkreis zur Erhöhung seiner Versorgungssicherheit erhalten.

RACK COLOCATION DATACENTER RHEIN-NECKAR

Der Zugang zu der Stellfläche ist nur mit vorheriger Anmeldung bei der Serviceleitstelle der Gesellschaft möglich. Der Zutritt zu den Höheneinheiten erfolgt ausschließlich in Begleitung durch autorisiertes Personal der Gesellschaft und muss im Voraus gegen Aufpreis bei der Gesellschaft beauftragt werden. Siehe „Remote Hands“ Pkt. 4.6. (Siehe auch Preisliste).

3. BEREITSTELLUNG

3.1 Gesicherte Unterbringung

Die Racks sind in klimatisierten, notstromversorgten, einbruch- und brandüberwachten Räumen der Gesellschaft untergebracht und vor unbefugtem physischem 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 einen mit USV und Notstromaggregat gepufferten Stromkreis zur Verfügung.

Der Strom wird pro Rack separat über Stromzähler abgerechnet. Die Verfügbarkeit der Stromversorgung beträgt im Jahresmittel 99,90 %.

Zur Erhöhung der Versorgungssicherheit stellt die Gesellschaft gegen Aufpreis einen weiteren mit USV und Notstromaggregat gepufferten Stromkreis zur Verfügung. Die Stromversorgung steht bei Beauftragung beider Stromkreise mit im Jahresmittel 99,98% zur Verfügung.

Die Strompreise können einmal pro Jahr überprüft und ggf. angepasst werden.

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 befinden sich im Dokument „Zutrittsregelung DATACENTER Rhein-Neckar“.

Es ist eine Videoüberwachungsanlage installiert. Die Anlage wird entsprechend den gültigen Datenschutzbestimmungen betrieben.

3.5 Zugangsports

Die Gesellschaft stellt für die Anbindung der kundeneigenen Systeme zum Internet oder zum Kundenstandort einen 10/100/1000 BaseTX Port (RJ 45- Anschluss) mit definierter Bandbreite im Rack zur Verfügung. Die Verfügbarkeit richtet sich am beauftragten Dienst aus. Siehe Punkt 4: Zusätzliche Leistungen.

Dieser Port ist der Übergabepunkt zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem Netz der Gesellschaft. Der Port wird durch das Netzmanagement der Gesellschaft konfiguriert, betrieben und gewartet.

Weitere Ports mit höheren Bandbreiten können optional dazugebucht werden (siehe 4.2).

3.6 Standard Verkabelung

Das Rack (egal ob 1 Rack oder ½ Rack) ist standardmäßig mit 6 Ports CAT VI a (10 Gbit/s fähig) zum Kopfschrank der Gesellschaft verbunden.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
 PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

RACK COLOCATION DATACENTER RHEIN-NECKAR

Bei der Beauftragung von mehreren Racks wird das erste Rack nach Standard 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.

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 Leistungsaufnahme
 Übersteigt die Leistungsaufnahme des Kunden, die für das Produkt maximal festgelegten Werte (siehe 2.1), wird jedes weitere angefangene Kilowatt (kW) Leistungsaufnahme gesondert berechnet. Die Leistungsaufnahme wird monatlich ermittelt.
- 4.2 Erweiterung Zugangsports
 Die Gesellschaft erweitert dem Kunden die Anzahl der Zugangsports.
 Es gibt zwei Erweiterungsmöglichkeiten:
- Ein weiterer 10/100/1000 BaseT Ports auf dem Zugangssystem
 - Ein 24 Port 10/100/1000 MBit/s managed Switch
 - Weitere Bandbreiten (Fiberchannel, 10Gbit/s usw.) auf Anfrage.
- 4.3 VoIP Telefonanschluss
 Siehe LB VoIP Line

- 4.4 HighP Internetzugang
 Siehe LB HighP

- 4.5 Fixed Line
 Siehe LB Fixed Line

- 4.6 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“.

- 4.7 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.

- 5.1.1 Annahme der Störungsmeldung
 Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch unter der Rufnummer 0800-6883633 entgegen.

RACK COLOCATION DATACENTER RHEIN-NECKAR

5.1.2 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 sind.

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

5.1.3 Reaktionszeit

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 5.1.2 definierten Servicebereitschaft.

Premium Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.1.2 definierten Servicebereitschaft.

5.1.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.1.2 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 Störungsbehebung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08:00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, 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.

5.1.5 Zwischenmeldung

Auf Wunsch informiert die Gesellschaft den Kunden während der in 5.1.2 definierten Servicebereitschaft unter der Rufnummer 0621 585 30 00 über den Bearbeitungsstand.

5.1.6 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“).

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

RACK COLOCATION DATACENTER RHEIN-NECKAR

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 Fall entfällt die unter 5.1.4 definierte Entstellungsfrist.

5.1.7 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 zurück geben (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.