

# Service Level Vereinbarung

## 3U Colocation

Stand: 15.07.2022-DE; V2.6

### 1 Leistung

1.1 3U gewährt dem Kunden die unten bezeichneten Gutschriften auf monatlich anfallende, nutzungsunabhängige Preise, sofern die nachfolgenden Leistungsmerkmale nicht wie vereinbart erbracht werden: Einhaltung des Bereitstellungstermins, der Wiederherstellungszeit, der minimalen Verfügbarkeit der Stromversorgung, der Klimatisierung, des EthernetConnect sowie des InternetConnect.

1.2 Keine Gutschriften gewährt 3U, sofern die Nichteinhaltung der Termine oder der Zeiten auf Wartungsarbeiten beruht. Im Übrigen gewährt 3U Gutschriften nur, soweit die Nichteinhaltung der Leistungsmerkmale von 3U zu vertreten ist.

1.3 Die Gesamthöhe der Gutschriften an den Kunden ist pro Dienst und Betriebsjahr auf drei Monatsvergütungen des jeweiligen Dienstes begrenzt.

1.4 Stehen dem Kunden neben den Gutschriften aufgrund der Nichteinhaltung eines Leistungsmerkmals weitere Ansprüche zu, so ist die geschuldete Gutschrift auf den Anspruch anzurechnen, soweit Interessenidentität besteht.

### 2 Bereitstellungstermin

Befindet sich 3U mit der Bereitstellung des Dienstes in Verzug, so erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe von 5 % der Monatsvergütung für den jeweiligen Dienst pro Tag bis zur Bereitstellung des Dienstes, maximal jedoch begrenzt auf drei Monatsvergütungen, wie in Ziffer 1.3 bezeichnet.

### 3 Wiederherstellungszeit

Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte maximale Wiederherstellungszeit überschritten, so gewährt 3U dem Kunden eine Gutschrift in der folgenden Höhe:

Überschreitung der Wiederherstellungszeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung <sup>1</sup>
Von	bis	
> 0 %	50 %	25 %
> 50 %	100 %	50 %
> 100 %	200 %	75%
> 200 %		100 %

<sup>1</sup> Die Gutschrift bezieht sich bei einer Überschreitung der Wiederherstellungszeit der Stromversorgung, des InternetConnects oder des EthernetConnects auf die nutzungsunabhängige Monatsvergütung und bei einer Überschreitung der Wiederherstellungszeit der Klimatisierung auf die Monatsvergütung der angemieteten Colocation Fläche (wie Footprint oder Gitterkäfig)

## 4 Verfügbarkeit der Stromversorgung

Bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit der Stromversorgung, erhält der Kunde Gutschriften nach Maßgabe nachfolgend aufgeführter Übersichten:

### 4.1 Anbindung einfache USV Stromversorgung

Das folgende Service Level bezieht sich auf eine einfache USV Stromversorgung:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der Stromversorgung
	Von	Bis	
<b>STROM-GOLD</b> 99,95% p.a.	< 99,95%	99,85%	25 %
	< 99,85%	99,70%	50 %
	< 99,70%		100 %

### 4.2 Anbindung redundante USV Stromversorgung (1+1)

Bei einer redundanten Stromversorgung werden zwei Stromzuführungen zu getrennten USV-Anagen geführt. Die folgende Tabelle spiegelt das zugehörige Service Level wider:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der Stromversorgung
	Von	bis	
<b>STROM-PLATIN</b> 99,99% p.a.	< 99,99%	99,95%	25%
	< 99,95%	99,90%	50 %
	< 99,90%		100 %

## 5 Klimatisierung

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit der Klimatisierung, erhält der Kunde Gutschriften gemäß folgender Tabelle:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der Fläche
	von	Bis	
<b>KLIMA</b> 99,75% p.a.	< 99,75%	99,50%	10%
	< 99,50%	99,00%	25 %
	< 99,00%	98,50%	50 %
	< 98,50%		100 %

## 6 Internet Connect

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit des 3U InternetConnect Dienstes, erhält der Kunde Gutschriften gemäß folgender Tabelle:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung des 3U Internet Connect Dienstes
	von	Bis	
<b>Internet Connect</b> 99,90% p.a.	< 99,90%	99,80%	10%
	< 99,80%	99,20%	25%
	< 99,20%	98,50%	50 %
	< 98,50%		100 %

## 7 Ethernet Connect

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit des 3U EthernetConnect Dienstes, erhält der Kunde Gutschriften gemäß folgender Tabelle:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung des 3U EthernetConnect Dienstes
	von	Bis	
<b>3U EthernetConnect</b> 99,95% p.a.	< 99,95%	99,90%	10%
	< 99,90%	99,80%	25 %
	< 99,80%	99,00%	50 %
	< 99,00%		100 %