

**STACKIT GmbH & Co. KG**  
Stiftsbergstraße 1 | 74172 Neckarsulm

## Leistungsschein STACKIT Observability

### **Servicename**

STACKIT Observability

### **Kurzbeschreibung**

STACKIT Observability („Observability“) ist ein gemanagter Service, welcher dem Kunden ein leistungsstarkes Observability-Toolset bereitstellt. Es kann Targets beobachten, welche Daten im OpenTelemetry-Format bereitstellen. Telemetriedaten (Metriken, Logs und Traces) können im OpenTelemetry-Format an Observability gesendet werden. Bei Metriken ist außerdem eine Abholung möglich. Alle Telemetriedaten können mit verschiedenen Diagrammart in einem anpassbaren Dashboard visualisiert und vom Kunden eingesehen werden. Es ist außerdem ein Alarmierungssystem integriert, welches Benutzergruppen über verschiedene Kommunikationskanäle benachrichtigen kann, sobald ein vom Kunde festgelegter Schwellwert überschritten wird.

### **Wesentliche Merkmale**

- Über eine nutzerfreundliche Konfigurationsoberfläche sowie API lassen sich kundeneigene Systeme und Anwendungen zur Überwachung hinzufügen
- Alle Dashboards sind einfach zu erstellen und zu nutzen sowie in hohem Maße anpassbar
- Langfristige Speicherung (siehe Service Plans) für Metriken
- Sobald benutzerdefinierte Alarmer ausgelöst werden, kann der Kunde über mehrere vorab festgelegte Kommunikationskanäle benachrichtigt werden
- Vorkonfigurierte Auto-Update-Funktionen halten Komponenten auf dem neuesten Stand

## Servicepläne

Der Kunde hat die Möglichkeit im Rahmen der Bestellung aus verschiedenen Konfigurationen des Service auszuwählen. Diese unterscheiden sich vornehmlich in ihrer Leistungsfähigkeit bzw. Speicherkapazität.

Plan	Frontend	Metrics Endpoint	Monitoring						Observability			
	Starter	100k	Starter	Basic	Medium	Large	XL	XXL	Starter	Basic	Medium	Large
<b>Metrik Limits</b>												
Metrikwerte pro Minute	0	100.000	5.000	30.000	100.000	300.000	1.500.000	3.000.000	5.000	30.000	100.000	300.000
Aufbewahrung	0 Minuten	1 Minute	Bis zu 780 Tage									
<b>Alerting Limits</b>												
Benachrichtigungsregeln	0	0	10	50	100	200	400	800	10	50	100	200
Receivers <sup>1</sup>	0	0	5	10	50	100	100	100	5	10	50	100
Matchers <sup>2</sup>	0	0	5	10	50	100	100	100	5	10	50	100
<b>Frontend Limits</b>												
Benutzer	5	0	5	30	100	100	200	200	5	30	100	100
<b>Logs Limits</b>												
Größe (GB)	0	0	0	0	0	0	0	0	50	200	400	1.000
Aufbewahrung in Tagen	0	0	0	0	0	0	0	0	30			
<b>Traces Limits</b>												
Größe (GB)	0	0	0	0	0	0	0	0	50	200	400	1.000
Aufbewahrung in Tagen	0	0	0	0	0	0	0	0	30			

<sup>1</sup>Receiver: Ein Receiver ist ein Kommunikationsweg eines Alarms. Es können unterschiedliche Kommunikationswege wie z.B. Webhook, E-Mail, Microsoft Teams und Atlassian Opsgenie konfiguriert werden.

<sup>2</sup>Matcher: Ein Matcher legt fest an welche Receiver ein Alarm weitergeleitet wird.

## Metrik

- Abrechnung je vom Kunden provisioniertem Observability-Service je angefangener Stunde

## SLA-Spezifika

- Observability gilt als verfügbar, sofern das Frontend sowie die Telemetriedaten (Metriken, Logs und Traces) für den Observability-Service am Leistungsübergabepunkt erreichbar sind.

## Backup

Es findet kein Backup der Telemetriedaten (Metriken, Logs und Traces) statt. Konfigurationsdateien und Dashboards werden automatisiert nach einem seitens STACKIT vorgegebenen Zeitplan gemäß der allgemeinen Servicebeschreibung STACKIT Cloud gesichert. Dieser Zeitplan kann kundenseitig nicht geändert werden. Kunden haben jedoch die Möglichkeit, erstellte Backups wiederherzustellen.

## Zusätzliche Bedingungen

- Der Kunde ist für die Konfiguration von Observability verantwortlich (insb. die Verwaltung von Accounts, Sichtbarkeiten und Alerts)
- Es gelten zusätzlich die nachfolgenden Bedingungen:
  - <https://github.com/grafana/grafana/blob/main/LICENSE> (GNU Affero General Public License v3.0)
  - <https://github.com/prometheus/prometheus/blob/main/LICENSE> (Apache License 2.0)
  - <https://github.com/prometheus/alertmanager/blob/main/LICENSE> (Apache License 2.0)
  - <https://github.com/thanos-io/thanos/blob/main/LICENSE> (Apache License 2.0)
  - <https://github.com/grafana/loki/blob/main/LICENSE> (GNU Affero General Public License v3.0)
  - <https://github.com/grafana/tempo/blob/main/LICENSE> (GNU Affero General Public License v3.0)

## Anhang: Exportierbarkeit (Online Register)

Datentyp	Beschreibung	Exportierbar (Ja/Nein)	Format	Zusätzliche Anmerkungen
Kundendaten (Datenbankinhalte)	Instanz Konfiguration (Alertconfig, Scrapeconfig, ...)	Ja	JSON	Kann über die Observability API exportiert werden.
	Telemetriedaten (Metriken / Logs / Traces)	Nein	-	Diese Daten sind aufgrund der proprietären Systemarchitektur nicht exportierbar und dienen ausschließlich der Visualisierung innerhalb von Grafana.
Benutzerkonten & Berechtigungen	Grafana Benutzer	Nein	-	Die Benutzerverwaltung kann direkt in Grafana vorgenommen werden. Es gibt keine dedizierte Exportfunktion.
	Observability API Anmeldeinformationen	Ja	JSON	Es werden Benutzername, ID und Beschreibung – aber nicht das Passwort – verwaltet.
	STACKIT Identity & Access Management (IAM) Benutzer	Ja	JSON	Über das Portal wird ein IAM-Benutzer einem Grafana-Benutzer zugeordnet.
System Metriken (Instanzen /	Leistungsdaten der Instanz/ genutzten Ressource (z. B. CPU-Auslastung, Speichernutzung)	Nein Betriebsintern um STACKIT.	-	-

Ressourcen in Nutzung)	Größen und Kapazitäten  Kapazitäten der vorhandenen Ressourcen / Instanzen	Ja	CSV	Ein dediziertes Grafana-Dashboard steht zur Verfügung, um die Nutzung aller wichtigen Kontingente (z. B. Samples, Targets, Speicher) zu überwachen. Daten können im CSV-Format exportiert werden.
Systemeigenschaften (Instanzen / Ressourcen in Nutzung)	Versionen und Informationen, die notwendig sind um Kompatibilität prüfen zu können	Nein	-	Die Grafana-Version ist in der Anwendung ersichtlich. Alle relevanten Versionsinformationen sind zusätzlich in der offiziellen Produktdokumentation verfügbar.
Produkt / Servicebezogene Daten (Produkteigenschaften)	Konfigurationsdaten und Source Code  Configuration of IT-Systems/rudimental IT, Settings, Customizing, VLAN, Interfaces, Software Code, Scripts	Nein, Betriebsintern um STACKIT	-	-
	Observability Cluster IP Ranges	Ja	TXT	Die erforderlichen Cluster-IPs für die Einrichtung von Zugriffssteuerungslisten (ACLs) sind in unserer Dokumentation verfügbar.
	Log Daten (nicht personalisiert und personalisiert)	Nein, Betriebsintern um STACKIT	-	-

System-status, Technical-events, etc.			
Log Daten (nicht personalisiert und personalisiert)  Login/Logout der Nutzer, Nutzeraktivitäten	Ja	JSON	Instanzen Events können über die STACKIT Audit Log API exportiert werden.

### Version und Geltungsbeginn

Version 1.4, gültig ab 12.09.2025

**STACKIT GmbH & Co. KG**  
Stiftsbergstraße 1  
D-74172 Neckarsulm

Tel: +49 (0) 7132-30474747  
info@stackit.de  
www.stackit.de

Kommanditgesellschaft mit Sitz Neckarsulm  
Amtsgericht Stuttgart HRA 741347  
USt-IdNr. DE368560082

Commerzbank AG  
DE55 6004 0071 0521 9928 00  
SWIFT/BIC: COBADEFFXXX

Komplementärin: STACKIT Beteiligungs-GmbH | Sitz: Neckarsulm | Registergericht: Stuttgart, HRB 795936  
Geschäftsführer: Christian Müller, Robin Hermann