

## **"VIRTUALPNI" SPECIAL SERVICE LEVEL AGREEMENT**

### **1. Überblick**

- 1.1. Dieses Dokument enthält das Special Service Level Agreement (Special SLA) für den VirtualPNI. Das VirtualPNI SLA ist Teil des Rahmenvertragswerks.
- 1.2. Dieses VirtualPNI SLA findet nur Anwendung auf den VirtualPNI und seine Bestimmungen haben – innerhalb des Anwendungsbereichs – Vorrang vor allen abweichenden oder entgegenstehenden Bestimmungen des Master Service Level Agreements (Master SLA).
- 1.3. Die technischen Spezifikationen des VirtualPNI sind im Dokument "VirtualPNI Technical Service Description" detailliert, welches hiermit einbezogen wird.

### **2. Umfang der Anwendung von Service Level**

Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.

### **3. Überwachung und Meldungen von Störungen**

- 3.1. Aufgrund der Punkt-zu-Punkt Charakteristik des VirtualPNI, misst Ruhr-CIX keine für den VirtualPNI spezifischen Service Level.
- 3.2. Alle für den VirtualPNI spezifischen Service Level sind daher von genauen Messungen des Kunden und unverzüglicher Meldung aller Störungen an den Ruhr-CIX Kunden Support Service abhängig.
- 3.3. Eine Feststellung, dass ein VirtualPNI produktspezifisches Service Level nicht eingehalten wurde, kann daher allein in Bezug auf den Zeitraum ab der entsprechenden Störungsmitteilung an den Kunden Support Service erfolgen.

### **4. Verbreitung von Überwachungsdaten zur Nutzung durch Kunden**

Aufgrund der Punkt-zu-Punkt Charakteristik des VirtualPNI werden keine Überwachungsdaten zur Nutzung durch Kunden an andere Kunden verbreitet.

### **5. Service Definition und Service Level: Verfügbarkeit**

- 5.1. VirtualPNI ist ein Layer 2 Punkt-zu-Punkt Service zum Austausch von (Layer 2) Rahmen („Frames“). Der VirtualPNI ist verfügbar, solange Frames zwischen den Endpunkten der Verbindung weitergeleitet werden.
- 5.2. Die Service Level für die Verfügbarkeit von VirtualPNI hängen von der VirtualPNI Region und dem physischen Standort der Verbindung des Kunden ab. Die Service Level für Verfügbarkeit berechnen sich wie im Master SLA. Die entsprechenden Service Level Werte sind in der Tabelle unter Ziffer 7 zusammengestellt.

## 6. Service Definition und Service Level: Leistung

- 6.1. Die Leistung der VirtualPNI hängt von der VirtualPNI Region und dem physischen Standort der Verbindung des Kunden ab. Die entsprechenden VirtualPNI Leistungs-Service Level sind in der Tabelle unter Ziffer 6.2 zusammengestellt.
- 6.2. Frame Loss, Jitter und Round Trip Verzögerung auf der Ruhr-CIX Plattform werden auf der Grundlage von stündlichen Durchschnittswerten berechnet.

## 7. Service Levels für verschiedene VirtualPNI Regionen

		Service Side											
		FRA	HAM	MUC	DUS	BER	MRS	MAD	PMO	IST	NYC	DFW	
Access Side	FRA	99.99% 0.05% 1ms 0.1ms	99.99% 0.5% 14ms 3ms	99.99% 0.5% 9ms 3ms	99.99% 0.5% 8ms 3ms	99.99% 0.5% 14ms 3ms					99.99% 0.5% 80ms 8ms	99.99% 0.5% 140ms 10ms	
	HAM	99.99% 0.5% 14ms 3ms	99.99% 0.05% 1ms 0.1ms	99.99% 0.5% 23ms 3ms	99.99% 0.5% 22ms 3ms	99.99% 0.5% 28ms 3ms					99.99% 0.5% 94ms 8ms	99.99% 0.5% 154ms 10ms	
	MUC	99.99% 0.5% 9ms 3ms	99.99% 0.5% 23ms 3ms	99.99% 0.05% 1ms 0.1ms	99.99% 0.5% 17ms 3ms	99.99% 0.5% 23ms 3ms					99.99% 0.5% 89ms 8ms	99.99% 0.5% 149ms 10ms	
	DUS	99.99% 0.5% 8ms 3ms	99.99% 0.5% 22ms 3ms	99.99% 0.5% 17ms 3ms	99.99% 0.05% 1ms 0.1ms	99.99% 0.5% 22ms 3ms					99.99% 0.5% 88ms 8ms	99.99% 0.5% 148ms 10ms	
	BER	99.99% 0.5% 14ms 3ms	99.99% 0.5% 28ms 3ms	99.99% 0.5% 23ms 3ms	99.99% 0.5% 22ms 3ms	99.99% 0.05% 1ms 0.1ms					99.99% 0.5% 94ms 8ms	99.99% 0.5% 154ms 10ms	
	MRS						99.99% 0.05% 1ms 0.1ms						
	MAD							99.99% 0.05% 1ms 0.1ms					
	PMO								99.99% 0.05% 1ms 0.1ms				
	IST*1	99.99% 0.5% 80ms 8ms									99.99% 0.05% 1ms 0.1ms		
	NYC*2	99.99% 0.5% 140ms 10ms										99.99% 0.05% 1ms 0.1ms	
	DFW*2												99.99% 0.05% 1ms 0.1ms

<b>Legende:</b>	<p><b>Availability</b> = Availability of Service Level</p> <p><b>Frame Loss</b> =Performance: frame loss</p> <p><b>RTT</b> = Performance: round trip delay (for up to 97.5% of frames)</p> <p><b>Jitter</b> = Performance: Jitter (for up to 97.5% of frames)</p> <p><b>Access Side</b> = Customer physical connection location</p>	<p><b>Service Side</b> = GlobePEER Service Side</p>
*1	Customers connected from outside Istanbul city SLA is reduced to 99.70%. Performance and availability +0.1% (Packet Loss) +5ms (Jitter) +100ms (Latency) (according to the list of DE- CIX Istanbul on net locations)	
*2	Customer connected from outside MetroRegion SLA is reduced to 99,90%. Performance and availability is 0.1% (Packet Loss), 2ms (Jitter), +100ms (Latency)	

## 8. Service Definition und Service Level: Kunden Support Service:

Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.

## 9. Verstoß gegen Service Level, Credit System:

Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.

## 10. Credit Beträge:

10.1. Die folgenden Credit Beträge gelten für Verstöße gegen Service Level des VirtualPNI Services.

10.2. Verfügbarkeit (pro Kalendermonat):

Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.

10.3. Leistung (pro Tag):

Verstoß gegen Leistungs-Service Level für einen Zeitraum von bis zu 4 Stunden:  
3% Credit

Verstoß gegen Leistungs-Service Level für einen Zeitraum von mehr als 4 Stunden:  
6% Credit

10.4. Der Credit Prozentsatz bezieht sich auf das monatliche Entgelt, das für die Nutzung des VirtualPNIService zu zahlen ist.

## 11. Credit Forderungsverfahren und Streitschlichtung:

Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.