

MASTER SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Überblick

- 1.1 Dieses Master Service Level Agreement (Master SLA) ist Teil des Rahmenvertragswerks. Es definiert den Rahmen für alle Special Service Level Agreement (Special SLA) Dokumente.
- 1.2 Dieses Master SLA findet Anwendung auf alle Ruhr-CIX Leistungen der Ruhr-CIX Infrastruktur des Kunden. Dieses Master SLA definiert die Service Levels, die Qualität der Services, die Credits bei Nichterfüllung, Nichtverfügbarkeit oder Minderleistung sowie die durchzuführenden Prozesse und Abläufe, und stellt ein gemeinsames Verständnis der Erwartungen der Service Levels dar.
- 1.3 Die technischen Spezifikationen des Zugangs sind im Dokument "Technical Access Description" detailliert beschrieben, welches hiermit einbezogen wird. Zugang zur Ruhr-CIX Infrastruktur wird durch einen physischen Port realisiert.

2. Umfang der Anwendung von Service Levels

- 2.1 Die Service Levels gemäß dieses Master SLA oder den Special SLA beginnen mit der erstmaligen Nutzung des Service nach der Anzeige der Bereitstellung der Leistung, der „Ready for Service“ Benachrichtigung.
- 2.2 Soweit nicht in einzelnen Special SLAs anders bestimmt, wurden die Services darauf ausgelegt eine Auslastung („Traffic Load“) von bis zu 90% ihrer vereinbarten Kapazität dauerhaft abwickeln zu können, während die verbleibenden 10% Kapazität für kurzzeitige Lastspitzen („Traffic Load Peaks“) reserviert sind.
- 2.3 Die Service Levels für jeden betroffenen Service werden dementsprechend für denjenigen Zeitraum ausgesetzt, in dem der Traffic Load auf dem physischen Zugang oder dem entsprechenden Service 90% der vertraglich vereinbarten Kapazität überschreitet.
- 2.4 Darüber hinaus ist Ruhr-CIX berechtigt, falls der Traffic Load auf dem entsprechenden Service 90% der vereinbarten Kapazität für mehr als 5% der Zeit (36 Stunden) eines Kalendermonats überschreitet, für diesen Monat dem Kundenkonto des betroffenen Service ein Überlastungsentgelt („Overload Fee“) in Rechnung zu stellen. Die Overload Fee entspricht dem monatlich anfallenden Entgelt (monthly recurring charge, MRC) für den überlasteten Service und ist proportional zu dem Entgelt für die zugewiesene Bandbreite des Service. Für den Fall einer line aggregation group (LAG) Bündelung, wird eine Overload Fee in Höhe des Entgelts einer zusätzlichen LAG Leitung erhoben.

- 2.5 Die Service Levels finden unter solchen Umständen keine Anwendung, für die Ruhr-CIX unter anwendbarem Recht nicht verantwortlich gemacht werden kann (z. B. höhere Gewalt, vorsätzliche Service Unterbrechung durch Dritte).

3. Überwachung und Meldung von Störungen

- 3.1 Der Kunde soll alle Störungen eines Ruhr-CIX Service durch Kontaktaufnahme mit dem Support Service unverzüglich nach Kenntnis von der Störung melden.
- 3.2 Service Levels gelten unabhängig davon, ob der Kunde eine Störung gemeldet hat oder nicht, es sei denn einzelne Service Level setzen ausdrücklich eine Meldung der Störung voraus.
- 3.3 Ruhr-CIX nutzt ein automatisiertes System, um bestimmte Aspekte der Service Qualität der Services zu überwachen. Dieses System ist aber nicht darauf ausgelegt, alle denkbaren auftretenden Störungen zu erkennen, sodass trotz Existenz dieses Überwachungssystems die Obliegenheit des Kunden, Störungen an den Ruhr-CIX Support Service zu melden, bestehen bleibt.
- 3.4 Wenn und soweit Ruhr-CIX ein automatisiertes System einsetzt, um die Service Qualität zu überwachen, sind allein die Messungen dieses Ruhr-CIX Überwachungssystems für die Bestimmung der Einhaltung eines überwachten Service Levels entscheidend, unabhängig davon, ob der Kunde zusätzliche Überwachungssysteme einsetzt.

4. Verbreitung von Überwachungsdaten zur Nutzung durch Kunden

- 4.1 Gemäß der "Global Terms and Conditions" kann Ruhr-CIX Überwachungsdaten über die Nutzung durch Kunden in Übereinstimmung mit dieser Ziff. 4 verfügbar machen.
- 4.2 Verbreitete Informationen:
- 4.2.1 Unternehmensname des Kunden,
 - 4.2.2 Zugangsidentifikation und Standort,
 - 4.2.3 ob der Traffic Load auf dem Zugang 90% seiner vereinbarten Kapazität zum Zeitpunkt der letzten Messung überschritten hat oder nicht, und
 - 4.2.4 den Zeitpunkt der letzten Messung.
- 4.3 Diese Informationen dürfen allen Ruhr-CIX Kunden elektronisch (z. B. via Web-Interface) zugänglich gemacht werden.
- 4.4 Verbreitung dieser Informationen soll Ruhr-CIX Kunden helfen, mögliche Übertragungsengpässe zu erkennen, Maßnahmen zu ergreifen um Übertragungsverzögerungen zu verhindern, und dadurch die Gesamteffizienz und Leistung der Ruhr-CIX Plattform zu optimieren.
- 4.5 Der Kunde kann der Verbreitung dieser Informationen jederzeit per E-Mail widersprechen.

5. Standard Service Level: Verfügbarkeit

5.1 Jeder Service Level, der auf der Verfügbarkeit eines Service für einen bestimmten Zeitanteil basiert, wird wie folgt berechnet:

5.1.1 Verfügbarkeit wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$P = \frac{A - B - C}{A - B} * 100$$

A = (Anzahl der Stunden in einem Monat)

$B = \sum_{i=1}^n B_i$ (Summe aller Ausfälle aufgrund angekündigter Wartung)

$C = \sum_{j=1}^m C_j$ (Summe aller Ausfälle)

P = (Verfügbarkeit in Prozent)

5.1.2 Soweit nicht anders angegeben wird Verfügbarkeit für jeden Kalendermonat berechnet, wobei für jeden Monat 720 Stunden anzunehmen sind.

5.2 Soweit nicht in diesem Master SLA oder Spezial SLA anders angegeben, ist der Standard Service Level für Verfügbarkeit des Service 99,99% pro Monat (d.h. eine Nicht-Verfügbarkeit von höchstens 4 Minuten und 19 Sekunden pro Monat).

6. Service Definition und Service Level: Zugang

6.1 Der Verbindungspunkt zur Ruhr-CIX Infrastruktur wird "Zugang" genannt. Der Zugang ist Voraussetzung für jeden darauf basierenden Service. Der Zugang ist gemäß Vertrag verfügbar, wenn das Ethernet Protokoll am Zugang bereitgestellt wird (gemessen durch die Ruhr-CIX Infrastruktur).

6.2 Der Standard Service Level (99,99%) findet Anwendung auf den Zugang.

7. Service Definition und Service Level: Ruhr-CIX Kunden Support Service

7.1 Der Kunden Support Service bietet dem Kunden die Gelegenheit, im Falle jeglicher technischen Störungen, die einen oder mehrere Services betreffen, zu kontaktieren.

7.2 Der Kunden Support Service kann vom Kunden jederzeit (24/7/365) per Telefon erreicht werden unter Verwendung der Kontaktdaten, die auf <https://www.ruhr-cix.net/de/ueber-uns/kontakt> veröffentlicht sind.

7.3 Der Kunden Support Service wird dem Kunden eine erste Reaktion mitteilen (diese enthält mindestens eine Referenznummer für die Störungsmeldung, eine Empfangsbestätigung der Beschreibung der Störung und eine erste Kategorisierung und Priorisierung der Störungsmeldung):

- (a) innerhalb von einer (1) Stunde, falls die Störungsmeldung vom Kunden per Telefon während der Geschäftszeiten (veröffentlicht auf <https://www.ruhr-cix.net/de/ueber-uns/kontakt>) mitgeteilt wurde,
 - (b) innerhalb von zwei (2) Stunden, falls die Störungsmeldung vom Kunden per Telefon außerhalb der Geschäftszeiten (veröffentlicht auf <https://www.ruhr-cix.net/de/ueber-uns/kontakt>) mitgeteilt wurde.
- 7.4 Der Kunden Support Service ist einheitlicher Ansprechpartner für den Kunden und initiiert und koordiniert die Bemühungen zur Behebung der gemeldeten Störung.
- 7.5 Der Kunden Support Service wird diejenigen Maßnahmen ergreifen, die vernünftigerweise notwendig sind, um gemeldete Störungen anhand ihrer Kategorisierung und Priorisierung nach Schwere und Dringlichkeit zu beheben.

8. Verstoß gegen Service Level, Credit System

- 8.1 Falls ein Service Level für ein Service spezifiziert in diesem Master SLA oder einem Spezial SLA nicht eingehalten werden sollte, werden dem Kunden die Beträge („Credits“) gutgeschrieben, die in Ziffer 9 dieses Master SLA festgelegt sind.
- 8.2 Credits für Verstöße gegen Service Levels sind in verschiedene Credit-Gruppen eingeteilt, die hierarchisch strukturiert sind.
- 8.3 Credits aus unterschiedlichen Credit-Gruppen werden nicht addiert. Vielmehr schließt der Credit der höchstrangigen Credit-Gruppe alle weiteren Credits aus, die in niedrigeren Credit-Gruppen innerhalb des Anwendungsbereichs (dieselbe Störung oder derselbe Zeitabschnitt) der höchstrangigen Credit-Gruppe angefallen wären.
- 8.4 Der Rang der Credit-Gruppen ergibt sich aus folgender absteigender Reihenfolge:
- 8.4.1 Zugangsverfügbarkeit,
 - 8.4.2 Service spezifische Service Levels festgelegt in Special SLA,
 - 8.4.3 Kunden Support Service Reaktionszeiten (Ziff. 7.3).
- 8.5 Die Höhe des Credits ist für jeden Kalendermonat auf den Betrag des monatlich vom Kunden an Ruhr-CIX zu zahlenden Entgelts begrenzt. Die Gesamthöhe von Credits pro Kalenderjahr ist begrenzt auf die dreifache (3) Summe des monatlichen Entgelts. Die vorhergehenden Begrenzungen finden keine Anwendung in Fällen, in denen Ruhr-CIX für die schuldhaft Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit haftet, und in Fällen, in denen Ruhr-CIX für Schadensersatzansprüche aus Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit haftet, inklusive Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Vertretern oder Erfüllungsgehilfen von Ruhr-CIX.

9. Credit Beträge

9.1 Verstoß gegen Zugangsverfügbarkeits-Service Level, pro Kalendermonat:

Vereinbarte Verfügbarkeit (V)	Tatsächliche Verfügbarkeit (V _t)	Downtime in Minuten	Credit
V ≥ 99.99% (Standard)	V _t ≥ 99.99%	0 - 4:19	0%
	99.99% > V _t ≥ 99.95%	4:19 - 21:36	3%
	V _t < 99.95%	> 21:36	6%
V ≥ 99.70%	V _t ≥ 99.70%	0 - 129:36	0%
	99.70% > V _t ≥ 99.60%	129:36 - 172:48	3%
	V _t < 99.60%	> 172:48	6%

Der Credit Prozentsatz bezieht sich auf das monatliche Entgelt, das für den jeweiligen Zugang an Ruhr-CIX zu zahlen ist.

9.2 Service spezifische Credits können in Special SLAs festgelegt werden.

9.3 Verstoß gegen die Ruhr-CIX Kunden Support Service Reaktionszeit Service Level, pro gemeldeter Störung:

3% des monatlichen Entgelts für diejenigen Services, zu denen die Störung gemeldet wurde.

10. Credit Gutschriftverfahren und Streitschlichtung

10.1 Credit Gutschriften müssen vom Kunden innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ende des Zeitabschnitts oder der Störung, für die Credits angefallen sind, geltend gemacht werden. Andernfalls gelten die Services als vom Kunden akzeptiert.

10.2 Credits können per E-Mail geltend gemacht werden an: support@ruhr-cix.net.

10.3 Ruhr-CIX ist berechtigt Credits mit ausstehenden Entgelten des Kunden aufzurechnen oder sie auf die Kundenrechnung für die nächste Abrechnungsperiode anzurechnen.

10.4 Falls eine technische Störung oder die Geltendmachung von Credit Gutschriften durch den Kunden Support Service nicht zur Zufriedenheit des Kunden erledigt werden kann, ist der Kunde berechtigt, die Angelegenheit zum Kunden Support Manager oder zur Finanzabteilung zu eskalieren.