

"VIRTUALPNI" SPECIAL SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Überblick

- 1.1. Dieses Dokument enthält das Special Service Level Agreement (Special SLA) für den VirtualPNI Service. Das VirtualPNI Special SLA ist Teil des DE-CIX Rahmenvertragswerks.
- 1.2. Dieses VirtualPNI Special SLA findet nur Anwendung auf den VirtualPNI Service 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 Services 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 Services, misst DE-CIX keine für den VirtualPNI Service spezifischen Service Level.
- 3.2. Alle für den VirtualPNI Service spezifischen Service Level sind daher von genauen Messungen des Kunden und unverzüglicher Meldung aller Störungen an den DE-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 DE-CIX Kunden Support Service erfolgen.

4. Verbreitung von Überwachungsdaten zur Nutzung durch Kunden

Aufgrund der Punkt-zu-Punkt Charakteristik des VirtualPNI Services 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 Service 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 dem Dokument „DE-CIX Service Levels for DE-CIX Locations“ (verfügbar auf der DE-CIX Website) 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 dem Dokument „DE-CIX Service Levels for DE-CIX Locations“ (verfügbar auf der DE-CIX Website) zusammengestellt.
- 6.2. Frame Loss, Jitter und Round Trip Verzögerung auf der DE-CIX Plattform werden auf der Grundlage von stündlichen Durchschnittswerten berechnet.

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

Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.

8. Verstoß gegen Service Level, Credit System:

Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.

9. Credit Beträge:

- 9.1. Die folgenden Credit Beträge gelten für Verstöße gegen Service Level des VirtualPNI Service.
- 9.2. Verfügbarkeit (pro Kalendermonat):
Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.
- 9.3. 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
- 9.4. Der Credit Prozentsatz bezieht sich auf das monatliche Entgelt, das für die Nutzung des VirtualPNI Service an DE-CIX zu zahlen ist.

10. Credit Forderungsverfahren und Streitschlichtung:

Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.