

## “DIRECTCLOUD” ÖZEL HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ

### 1. Genel Bakış

- 1.1. İşbu belge DirectCLOUD ürünü için Özel Hizmet Seviyesi Sözleşmesi’ni (Özel HSS) içermektedir. DirectCLOUD Özel HSS, DE-CIX sözleşmesel yapısının bir parçasıdır.
- 1.2. İşbu DirectCLOUD Özel HSS sadece DirectCLOUD ürününe uygulanacak ve kendi kapsamı içerisinde- hükümleri, Ana Hizmet Seviyesi Sözleşmesi’ndeki (Ana HSS) çelişen veya ayrılan her hükmü, hükümsüz bırakacaktır.
- 1.3. DirectCLOUD Hizmeti’nin teknik şartları işburada referans olarak eklenen “DirectCLOUD Teknik Hizmet Tanımlaması” belgesinde detaylandırılmıştır.

### 2. Hizmet seviyelerinin uygulama kapsamı

Ana HSS hükümleri uygulanacaktır.

### 3. Tanımlar

- 3.1. DirectCLOUD Ortağı: Cloud Hizmetlerini sağlayan kişi
- 3.2. Müşteri: DirectCLOUD Hizmetlerinin kullanıcısı/müşterisi

### 4. Ölçümler ve vaka bildirme

- 4.1. DirectCLOUD ürününün noktadan-noktaya özelliği sebebiyle, DE-CIX DirectCLOUD ürününe özel olarak hiçbir hizmet seviyesinin ölçümünü yapmayacaktır.
- 4.2. Dolayısıyla, DirectCLOUD ürününe özgü tüm hizmet seviyeleri müşterinin doğru ölçümüne ve herhangi bir vakayı DE-CIX müşteri destek servisine derhal bildirmesine bağlıdır.
- 4.3. Bu şekilde, DirectCLOUD ürününe özgü bir hizmet seviyesinin ihlal edilip edilmediğinin tespiti yalnızca arıza bildiriminin DE-CIX müşteri destek hizmetlerine yapıldığı andan itibaren geçen zaman aralığına dayanacaktır.

### 5. Müşteri kullanım ölçümlerinin yayımı

DirectCLOUD ürününün noktadan-noktaya özelliği sebebiyle, hiçbir müşteri kullanım verisi diğer müşterilere yayılmayacaktır.

### 6. Hizmet tanımı ve hizmet seviyeleri: sağlanabilirlik

- 6.1. DirectCLOUD (2. Katman) çerçevelerin değişimi için 2. Katman noktadan noktaya bir hizmettir. Çerçeveler bağlantının iki uç noktası arasında iletildiği müddetçe, DirectCLOUD hizmeti sağlanabilirlik.

6.2. DirectCLOUD sağlanabilirliği için hizmet seviyeleri, DirectCLOUD bölgesine ve müşterinin bağlantısının fiziksel konumuna bağlıdır. Sağlanabilirliğe yönelik hizmet seviyeleri Ana HSS'ye uygun olarak hesaplanacaktır. İlgili hizmet seviyeleri değerleri bölüm 8'deki tabloda derlenmiştir.

## **7. Hizmet tanımı ve hizmet seviyeleri: performans**

- 7.1. DirectCLOUD performansı, DirectCLOUD bölgesine ve müşterinin bağlantısının fiziksel konumuna bağlıdır. İlgili hizmet seviyeleri değerleri bölüm 8'deki tabloda derlenmiştir.
- 7.2. Bölüm 8'de derlenen değerler yalnızca DE-CIX platformu kapsamındaki bağlantıya ilişkindir. DE-CIX, DE-CIX platformunun ağ girişi ile DirectCLOUD'a bağlı bulut hizmetlerinin sağlayıcı girişi arasındaki bağlantıya ilişkin ileride ek bilgiler yayımlayabilir. Bu gibi ek bilgilere bölüm 9'daki hükümler uygulanacaktır.
- 7.3. DE-CIX platformundaki çerçeve kaybı, seğirme ve gidiş-geliş gecikmesi saatlik ortalamaya göre hesaplanır.

## 8. Farklı DirectCLOUD bölgeleri için hizmet seviyeleri

		Hizmet Tarafı											
		FRA	HAM	MUC	DUS	BER	MRS	MAD	PMO	IST	NYC	DFW	
Erişim Tarafı	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% 20ms 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% 34ms 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% 29ms 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% 28ms 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% 34ms 3ms			99.99% 0.5% 94ms 8ms	99.99% 0.5% 154ms 10ms		
	MRS	99.99% 0.5% 20ms 3ms	99.99% 0.5% 34ms 3ms	99.99% 0.5% 29ms 3ms	99.99% 0.5% 28ms 3ms	99.99% 0.5% 34ms 3ms	99.99% 0.05% 1ms 0.1ms			99.99% 0.5% 100ms 3ms	99.99% 0.5% 160ms 3ms		
	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	

**Göstergeler:** **Sağlanabilirlik** = Hizmet Seviyesinin Sağlanabilirliği

**Çerçeve Kaybı** = Performans: çerçeve kaybı

**RTT = Performans: gidiş geliş gecikmesi (%97.5 çerçeveye kadar)**

**Seğirme** = Performans: Seğirme (%97.5 çerçeveye kadar)

**Erişim Tarafı** = Müşterinin fiziksel bağlantı konumu

**Hizmet Tarafı**= GlobePEER Hizmeti Kısmı

\*1 İstanbul şehri dışındaki HSS'den bağlanan müşteriler %99.70'e düşürülmüştür. Performans ve sağlanabilirlik +0.1% +5ms +100ms (Belirli konumlardaki DE-CIX İstanbul listesine göre)

\*2 MetroRegion SLA dışından bağlanan müşteri %99,90 azaltılmıştır. Performans ve müsaitlik %0,1 (Paket Kaybı), 2ms (Seğirme), +100ms (Gecikme)'dir

## 9. Hizmet tanımı ve hizmet seviyesi: Bulut Performansı İndeksi

- 9.1. DE-CIX, DirectCLOUD'a bağlı DirectCLOUD Ortağının talebi üzerine, söz konusu DirectCLOUD Ortağı'nın "Bulut Performansı İndeksi'ni" (BPİ) DE-CIX internet sitesinde yayınlatabilir.
- 9.2. Bulut Performansı İndeksi, en iyi kullanım koşulları altında DirectCLOUD Ortağı'nın DE-CIX'ten bağımsız olarak kendisinin ölçümüyle, DirectCLOUD'a bağlı DirectCLOUD Ortağının ağ çıkışı ile DE-CIX platformu girişi arasındaki gecikmeyi açıklamaktadır.
- 9.3. Farklı BPİ-sınıflarının değerleri aşağıdaki şekilde olacaktır:
  - a) "A+": DirectCLOUD Ortağı'nın ağ çıkışı < 1 ms gecikme ile DE-CIX erişimi veri merkezi ile aynı veri merkezindedir.
  - b) "A": DirectCLOUD Ortağı'nın ağ çıkışı < 1 ms gecikme ile DE-CIX erişim bölgeleri ile aynı bölgededir.
  - c) "B": DirectCLOUD Ortağı'nın ağ çıkışı < 5 ms gecikme ile DE-CIX erişim metro alanı ile aynı metro alanındadır.
  - d) "C": DirectCLOUD Ortağı'nın ağ çıkışı > 5 ms gecikme ile DE-CIX erişim metro alanı ile aynı metro alanındadır.
- 9.4. BPİ değeri DirectCLOUD Ortağı tarafından en iyi kullanım koşulları altında ölçüldüğü için ve yalnızca DE-CIX erişimine bağlantıya ilişkin olduğu için, kullanılan ilgili DirectCLOUD Ortağı sistemlerinde mevcut aktif iş yükü ile herhangi bir sinyalin DirectCLOUD Ortağı'nın içsel ağındaki iletimine bağlı olarak, çoğu durumda, gecikme uygulamada daha yüksek olacaktır.

## 10. Hizmet tanımı ve hizmet seviyesi: DE-CIX müşteri destek hizmeti

Ana HSS hükümleri uygulanacaktır.

**11. Hizmet seviyesinin ihlali, kredi sistemi:**

Ana HSS hükümleri uygulanacaktır.

**12. Kredi tutarları:**

12.1. DirectCLOUD hizmetine yönelik hizmet seviyelerinin ihlalinde aşağıdaki kredi tutarları uygulanacaktır.

12.2. Sağlanabilirlik (her bir takvim ayı için):

Ana HSS hükümleri uygulanacaktır.

12.3. Performans (her gün için):

4 saate kadarlık bir zaman dilimi için performans seviyesinin ihlali: %3 kredi

4 saatten uzun süreli bir zaman dilimi için performans seviyesinin ihlali: %6 kredi

12.4. Kredi yüzdeleri DirectCLOUD hizmetinin kullanımı için DE-CIX'e ödenecek aylık yineleme ücreti ile bağlantılıdır.

**13. Kredi talep prosedürü ve uyuşmazlıkların çözümü:**

Ana HSS hükümleri uygulanacaktır.