

## **"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 im Dokument „Ruhr-CIX Service Levels“ 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 im Dokument „Ruhr-CIX Service Levels“ 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 Definition und Service Level: 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 Services.
- 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 zu zahlen ist.

## **10. Credit Forderungsverfahren und Streitschlichtung:**

Die Bestimmungen im Master SLA gelten entsprechend.