

“METRO ETHERNET E-LINE” ÖZEL HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ

1. Genel Bakış

1.1. İşbu belge Metro Ethernet E-Line ürününe yönelik Özel Hizmet Seviyesi Sözleşmesi’ni (Özel HSS) içermektedir. Metro Ethernet E-Line Özel HSS, DE-CIX sözleşmesel yapısının bir parçasıdır.

1.2. İşbu Metro Ethernet E-Line Özel HSS yalnızca Metro Ethernet E-Line ürününe uygulanacaktır ve hükümleri kendi kapsamı içerisinde- Ana Hizmet Seviyesi Sözleşmesi’ndeki (Ana HSS) çelişen veya ayrılan her hükmü, hükümsüz bırakacaktır.

1.3. Metro Ethernet E-Line Hizmeti’nin teknik özellikleri, işburada referans olarak dahil edilen “Metro Ethernet E-Line Teknik Hizmet Tanımlaması” belgesinde detaylandırılmıştır.

2. Hizmet seviyelerinin uygulama kapsamı

Ana HSS’nin hükümleri uygulanacaktır.

3. Ölçümler ve Vaka Bildirme

3.1. Metro Ethernet E-Line ürününün noktadan-noktaya özelliği nedeniyle, DE-CIX, Metro Ethernet E-Line ürününe özgü hiçbir hizmet seviyesinin ölçümünü yapmayacaktır.

3.2. Dolayısıyla, Metro Ethernet E-Line ürününe özgü tüm hizmet seviyeleri müşterinin doğru ölçümüne ve herhangi bir vakayı DE-CIX müşteri destek servisine derhal bildirmesine bağlıdır.

3.3. Bu şekilde, Metro Ethernet E-Line ürününe özgü hizmet seviyesinin ihlal edilip edilmediğinin belirlenmesinde yalnızca DE-CIX müşteri destek servisine yapılan vaka bildirimi ile başlayan süre esas alınacaktır.

4. Müşteri kullanım ölçümlerinin yayımı

Metro Ethernet E-Line ürününün noktadan-noktaya özelliği nedeniyle hiçbir müşteri kullanım verisi diğer müşterilere yayılmayacaktır.

5. Hizmet tanımı ve hizmet seviyeleri: sağlanabilirlik

5.1. Metro Ethernet E-Line, (ikinci katman) çerçevelerin değişimi için ikinci katman noktadan-noktaya bir hizmettir. Çerçeveler bağlantının iki ucu arasında iletildiği müddetçe, Metro Ethernet E-Line hizmeti sağlanabilirlik.

5.2. Metro Ethernet E-Line’in sağlanabilirliğine yönelik hizmet seviyeleri, Metro Ethernet E-Line bölgesi ve müşterinin bağlantısının fiziksel yerine bağlıdır.

Saęlanabilirlięe yönelik hizmet seviyesi Ana HSS'ye uygun olarak hesaplanacaktır. İlgili servis seviyesi değerleri 7. bölümdeki tabloda düzenlenmiştir.

6. Hizmet tanımı ve hizmet seviyeleri: performans

6.1. Metro Ethernet E-Line'ın performansı, MetroVLAN E-Line bölgesi ve müşterinin bağlantısının fiziksel yerine bağlıdır. İlgili Metro Ethernet E-Line performans hizmet seviyeleri, 7. bölümdeki tabloda düzenlenmiştir.

6.2. DE-CIX platformu üzerindeki çerçeve kaybı, seğirme ve gidiş-geliş gecikmesi;saatlik ortalamaya göre hesaplanır.

7. Farklı Metro Ethernet E-Line 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

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

Ana HSS'nin hükümleri uygulanacaktır.

9. Hizmet seviyesinin ihlali, kredi sistemi:

Ana HSS'nin hükümleri uygulanacaktır.

10. Kredi oranları:

10.1. Metro Ethernet E-Line hizmetine yönelik hizmet seviyelerinin ihlallerine aşağıdaki kredi tutarları uygulanacaktır.

10.2. Sağlanabilirlik (takvim ayı başına):

Ana HSS'nin hükümleri uygulanacaktır.

10.3. Performans (gün başına):

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

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

10.4. Kredi yüzdeleri, Metro Ethernet E-Line hizmetinin kullanımı için DE-CIX'e ödenecek aylık yineleme ücreti ile bağlantılıdır.

11. Kredi talep prosedürü ve uyuşmazlıkların çözümü:

Ana HSS'nin hükümleri uygulanacaktır.