

DE-CIX ANA HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ

1. Genel

- 1.1 İşbu Ana Hizmet Seviyesi Sözleşmesi (Ana HSS), DE-CIX sözleşmesel yapısının bir parçasıdır ve bütün Özel Hizmet Seviyesi Sözleşmesi (Özel HSS) belgeleri için bir çerçeve oluşturmaktadır.
- 1.2 İşbu Ana HSS, müşterinin kullandığı DE-CIX altyapısına verilen tüm DE-CIX Hizmetleri'ne uygulanabilir. İşbu Ana HSS, hizmet seviyesi; hizmetlerin niteliği; teslim edilmeme, temin edilememe veya düşük performansa bağlı servis kredileri ile takip edilecek süreç ve usulleri tanımlamakta ve hizmet seviyesi beklentilerine karşılıklı mutabakat getirmektedir.
- 1.3 Erişimin teknik özellikleri, burada atıfta bulunulmak suretiyle dâhil edilen "DE-CIX Teknik Erişim Tanımlaması" belgesinde detaylandırılmıştır. DE-CIX altyapısına erişim, fiziksel bir port tarafından gerçekleştirilecektir.

2. Hizmet seviyelerinin uygulama kapsamı

- 2.1 İşbu Ana HSS veya Özel HSS'de öngörülen hizmet seviyeleri, "Hizmete Hazır" duyurusunun ertesinde, DE-CIX hizmetinin ilk kez kullanılması ile başlayacaktır.
- 2.2 Belirli Özel HSSlerinde aksi özellikle belirtilmedikçe, DE-CIX hizmetleri, kararlaştırılmış kapasitelerinin %90'ına kadarki trafik yükünü sürekli olarak idare etmek için tasarlanmış olup; geriye kalan %10'luk kapasite, trafik yükünün geçici tavan dönemleri (peak) için ayrılmıştır.
- 2.3 Etkilenen herhangi bir DE-CIX hizmeti için hizmet seviyeleri, fiziksel erişim veya ilgili DE-CIX hizmetindeki trafik yükünün, sözleşme ile kararlaştırılmış kapasitesinin %90'ını aştığı herhangi bir dönemde, bu sebeple askıya alınacaktır.
- 2.4 Ayrıca, eğer ilgili DE-CIX hizmetindeki trafik yükü, kararlaştırılmış kapasitenin %90'ını, bir takvim ayındaki sürenin %5'i (36 saat) süresince aşacak olursa; DE-CIX, ilgili ayda müşterinin hesabına, etkilenen DE-CIX Hizmeti için aşırı yüklenme ücreti ekleme hakkına sahip olacaktır. Aşırı yüklenme ücreti, aşırı yüklenmiş hizmetin aylık yineleme ücretine (MRC) eşit olup, hizmete tahsis edilmiş bant genişliğine yönelik erişim ücretiyle orantılıdır. Eğer bir link birleştirme grubu (LAG) Destesi söz konusu ise, aşırı yüklenme ücreti, bir adet ek LAG üye hizmet ücretine eşit olacaktır.

2.5 Hizmet seviyeleri, DE-CIX'in uygulanabilir hukuka göre sorumlu tutulamayacağı durumlarda (örn, mücbir sebep olayları, üçüncü kişi tarafından hizmetin kasten bozulması) uygulanmayacaktır.

3. Gözleme ve problem bildirme

3.1 Müşteri, DE-CIX hizmetiyle ilgili herhangi bir vakayı, vaka ile ilgili bilgi edinmek için lüzumu olmayan zaman kaybı olmaksızın, destek servisi ile irtibata geçerek, bildirmelidir.

3.2 Hizmet seviyeleri; müşterinin bir vakayı bildirmesi veya bildirmemesine bağlı olarak etkilenmeyecektir, meğerki bir hizmet seviyesi açıkça vakanın bildirilmesine bağlı olsun.

3.3 DE-CIX, DE-CIX hizmetlerinin hizmet kalitesinin belirli yönlerini gözlemek üzere, otomatik bir sistem çalıştırır. Ancak, DE-CIX gözetleme sistemi olarak dahilinde ortaya çıkabilecek her vakayı tespit etmek üzere tasarlanmamıştır ve bu sebeple; böyle bir gözetleme sisteminin varlığı, müşterinin DE-CIX destek servisine vakaları bildirme yükümlülüğünü hafifletmeyecektir.

3.4 Eğer DE-CIX hizmet kalitesini gözetlemek üzere otomatik bir sistem çalıştırıyor ise ve çalıştırdığı ölçüde; işbu DE-CIX gözetim sistemi tarafından oluşturulan ölçümler, müşterinin tali bir gözetim sistemi çalıştırıp çalıştırmamasına bağlı olmaksızın, gözetlenen hizmet düzeyinin belirlenmesinde tek yetkili otorite olacaktır.

4. Müşteri kullanım gözetleme verisinin yayımlanması

4.1 "DE-CIX Genel Şart ve Koşulları" uyarınca, DE-CIX işbu 4. Bölüme uygun olarak müşteri kullanım gözetleme verilerini kullanıma açmak üzere seçebilir.

4.2 Yayımlanan bilgiler:

4.2.1 müşterinin şirket adı,

4.2.2 erişim kimliği ve yeri,

4.2.3 erişimdeki trafik yükünün önceki ölçüm zamanı itibariyle kararlaştırılmış kapasitesinin %90'ını geçip geçmediği ve,

4.2.4 önceki ölçümün zamanı.

4.3 İşbu bilgiler tüm DE-CIX müşterilerine elektronik ortamda (örn, internet ağı ara yüzü üzerinden) erişilebilir hale getirilebilir.

4.4 İşbu bilgilerin yayımlanması, DE-CIX müşterilerine muhtemel iletim engellerini tanımak, iletim gecikmelerini önlemek üzere önlem almak ve dolayısı ile DE-CIX platformunun genel verimliliği ve performansını en iyi hale getirmek için yardımcı olacaktır.

4.5 Müşteri işbu bilgilerin yayımlanmasına, e-posta ile her zaman itiraz edebilir.

5. Standart hizmet seviyesi: sağlanabilirlik

5.1 Bir DE-CIX hizmetinin, belirli bir zaman dilimi boyunca sağlanabilmiş olmasına dayalı herhangi bir hizmet seviyesi aşağıdaki şekilde hesaplanacaktır:

5.1.1 Sağlanabilirlik aşağıdaki formülün kullanılması ile hesaplanır:

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

A = (bir ay zarfındaki saat sayısı)

B = $\sum_{i=1}^n Bi$ (açıklanmış bakım sebebiyle yapılan tüm kesintilerin toplamı)

C = $\sum_{j=1}^m Cj$ (tüm kesintilerin toplamı)

P = (sağlanabilirlik yüzdesi)

5.1.2 Aksi belirtilmedikçe, sağlanabilirlik, her ayın 720 saate eşit olacağı her bir takvim ayı için hesaplanır.

5.2 İşbu Ana HSS veya herhangi bir Özel HSS'de aksi belirtilmedikçe, DE-CIX hizmetinin sağlanabilirliği için standart hizmet seviyesi aylık %99.99'dur. (örn, bir ay için maksimum 4 dakika ve 19 saniyelik sağlanamama)

6. Hizmet tanımı ve hizmet düzeyi: erişim

6.1 DE-CIX altyapısına bağlanma noktası "erişim" olarak adlandırılır. Erişim, portu dayanak alan her hizmet için bir önkoşuldur. Erişimin Ethernet protokolü DE-CIX tarafından temin edildiği zaman, erişim sözleşmesel olarak kullanılabilir olacaktır (DE-CIX altyapısı üzerinden ölçümlenen).

6.2 Erişime, standart hizmet seviyesi (%99.99) uygulanacaktır.

7. Hizmet tanımı ve hizmet düzeyi: DE-CIX müşteri destek servisi

7.1 DE-CIX müşteri destek servisi, bir veya daha fazla DE-CIX hizmetini içeren herhangi bir teknik vaka durumunda müşteriler için DE-CIX ile irtibata geçme imkanı sağlamaktadır.

7.2 Müşteriler, DE-CIX müşteri destek servisi ile <https://www.de-cix.net/contact/contact/> adresinde yayımlanan iletişim bilgilerini kullanarak her zaman telefonla irtibata geçilebilirler (24/7/365).

- 7.3 DE-CIX müşteri destek servisi, müşteriye aşağıdaki sürelerde başlangıç niteliğinde geri dönüşte bulunacaktır (asgari olarak olayın referans numarasını, vaka tasvirinin alındığına ilişkin onayı ile vakanın sınıflandırması ve öncelik sıralamasını içeren):
- a) vaka müşteri tarafından, DE-CIX çalışma saatleri (<https://www.de-cix.net/contact/contact/> adresinde yayımlanmaktadır) içinde telefonla bildirilmişse, bir (1) saat içinde,
- b) vaka müşteri tarafından, DE-CIX çalışma saatleri (<https://www.de-cix.net/contact/contact/> adresinde yayımlanmaktadır) dışında telefonla bildirilmişse, iki (2) saat içinde.
- 7.4 DE-CIX müşteri destek servisi müşteriye tek irtibat noktası olarak hareket edecek ve bildirilen vakanın çözümü için girişimleri başlatacak ve koordine edecektir.
- 7.5 DE-CIX müşteri destek servisi, eldeki münferit vakanın ciddiyeti ve aciliyetine bağlı olarak ve sınıflandırması ile öncelik sıralaması doğrultusunda gerekli makul tedbirlere başvuracaktır.

8. Hizmet seviyesinin ihlali, kredi sistemi

- 8.1 İşbu Ana HSS veya herhangi bir Özel HSS'de belirlenen DE-CIX hizmeti için hizmet seviyesi karşılanmadığı takdirde, müşteri işbu Ana HSS'nin 9. Maddesinde öngörülen tutarlarda kredilendirilecektir.
- 8.2 Hizmet seviyesinin ihlaline yönelik kredi tutarları hiyerarşik yapıda farklı kredi gruplarında sınıflandırılmıştır.
- 8.3 Kredi tutarları farklı kredi grupları boyunca biriktirilmemektedir. Bunun yerine, en üst seviyeli kredi grubunun kredi tutarları, kredinin biriktiği en üst seviyeli kredi grubunun kapsamında yer alan (olay, zaman aralığı) alt kredi gruplarında biriken tüm kredi tutarlarının yerini alır.
- 8.4 Kredi grupları aşağıdaki azalan sıra ile sıralanmıştır:
- 8.4.1 Erişim sağlanabilirliği,
- 8.4.2 Özel HSS'de belirlenen hizmet bazlı hizmet seviyeleri,
- 8.4.3 DE-CIX müşteri destek servisi geri dönüş süresi (madde 7.3).
- 8.5 Kredi tutarı, herhangi bir takvim ayı için müşteri tarafından DE-CIX'e ödenecek aylık tekrarlayan ücretin tutarı ile sınırlandırılacaktır. Bir takvim yılı için toplam kredi tutarı, aylık tekrarlayan ücretinin üç (3) katı tutar ile sınırlandırılacaktır. Yukarıdaki sınırlama DE-CIX'in yaşam, uzuv ve sağlığın kusuruyla ihlali ile sorumlu olduğu olaylarda ve DE-CIX'in, DE-CIX temsilcilerinin veya vekillerinin kasıtlı ve ağır ihmali de dâhil olmak üzere,

kasıtlı veya ağır ihmale dayalı zararlara yönelik talepler için sorumlu olduğu durumlarda uygulanmayacaktır.

9. Kredi tutarları

9.1 Her takvim ayı için, erişim sağlanabilirliği hizmet seviyesinin ihlali:

| Sağlanabilirlik (A) | Dakika olarak çalışmama süresi | Kredi |
|----------------------------|--------------------------------|-------|
| $A \geq 99.99\%$ | 0 - 4:19 | 0% |
| $99.99\% > A \geq 99.95\%$ | 4:20 - 21:36 | 3% |
| $A < 99.95\%$ | > 21:36 | 6% |

Kredi yüzdesi, ilgili erişim için DE-CIX'e ödenecek aylık tekrarlanan ücreti ile bağlantılıdır.

9.2 Hizmetlere özel krediler Özel HSS'lerinde belirtilebilir.

9.3 Bildirilen vaka başına, DE- CIX müşteri destek servisi geri dönüş süresi hizmet seviyesi ihlali:

Bildirilen vakanın ilgili olduğu DE-CIX hizmetleri için öngörülen aylık tekrarlanan ücretinin %3'ü.

10. Kredi talep prosedürü ve uyuşmazlık çözümü

10.1 Kredi tutarları, tahakkuk ettikleri zaman dilimi veya olayın bitiminden itibaren otuz (30) gün içinde müşteri tarafından talep edilmelidir. Aksi takdirde, DE-CIX hizmetleri müşteri tarafından kabul edilmiş sayılacaktır.

10.2 Kredi talepleri support@de-cix.net adresine e-posta olarak iletilecektir.

10.3 DE-CIX kredi tutarlarını müşterinin ödenmemiş ücretleri karşılığında mahsup edebilir veya gelecek fatura dönemi için müşterinin faturasından düşebilir.

10.4 Teknik bir vakanın veya bir kredi talebinin DE-CIX müşteri destek servisi tarafından müşteriyi tatmin edecek şekilde çözülemediği durumlarda, müşteri konuyu DE-CIX müşteri destek müdürü veya DE-CIX finans departmanına taşıyabilir.