

CCP Colt IP Access and IP Transit Service Level Agreement



1 Inleiding

Deze SLA:

- Definieert de SLA-metwaarden en de service-creditregeling voor de Colt IP Access- en IP Transit-services; en
- Heeft alleen betrekking op Off-Net-services als dit expliciet wordt vermeld

2 Service Delivery Agreement

De beoogde levertijd is een schatting van de tijd die wij nodig hebben voor de levering van de service vanaf de acceptatie van de bestelling. De beoogde levertijd voor On-Net-services voor aangesloten locaties staat vermeld in tabel A hieronder. Indien het aansluiten van nieuwe locaties op ons netwerk deel uitmaakt van de dienst, wordt de beoogde levertijd per geval vastgesteld. Na acceptatie van de bestelling laten we u de door Colt belofde datum (Colt Promised Date, CPD) weten. Dit is de datum waarop wij de service aan u zullen leveren. Als de CPD niet wordt gehaald, kunt u aanspraak maken op service credits, zoals vastgelegd in onderstaande Tabel B.

Tabel A: Beoogde levertijd voor de Service Delivery Agreement

Colt IP Access- en IP Transit On-Net-services	Beoogde levertijd (in werkdagen) voor aangesloten locaties
2 Mbps, Presentatiepunt voor bestaande service en presentatiepunt voor nieuwe service	20
Boven 2 Mbps, Presentatiepunt voor bestaande service en presentatiepunt voor nieuwe service	35
Colt IP Guardian	10*

Tabel B: Service credits voor de Service Delivery Agreement

Aantal werkdagen na CPD	Colt IP Access- en IP Transit On-Net-services (service credit als % van installatiekosten)
≥ 1 en ≤ 5	5
> 5 en ≤ 10	15
> 10 en ≤ 20	25
> 20	100

Opmerkingen:

- Voor claims geldt een maximum van € 8000 per service per claim.
- Voor Off-Net-services kunnen wij alleen een beoogde afhandeldingsdatum geven. Bij vertraging worden daarom geen service credits gegeven.

- * Indien toegevoegd aan uw bestaande Colt IP Access-service.

3 Overeenkomst voor afhandeling van storingen

Wij bieden een Target Time to Repair (TTTR) aan voor storingen die de service beïnvloeden zoals beschreven in Tabel C hieronder. De TTTR is de beoogde tijdsduur tussen het moment waarop de storing is vastgelegd door middel van een storingsticket, hetzij doordat u de storing hebt gemeld of doordat wij de storing hebben gedetecteerd, en het moment waarop de storing is opgelost. Als de TTTR niet wordt gehaald voor storingen die de dienst beïnvloeden, kunt u aanspraak maken op service credits voor elke specifieke service zoals vermeld in onderstaande Tabel D. . Reparatielijden voor storingen die niet van invloed zijn op de service zullen per geval in overleg worden vastgesteld. Wij zullen streven de storingen die niet van invloed zijn op de service binnen drie werkdagen te repareren.

Tabel C: prestatiegegevens voor de overeenkomst voor afhandeling van storingen

Toegangsniveau	Target Time To Repair voor storingen die van invloed zijn op de dienst (uren)
On-Net	4
Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL, Business DSL*	8**
Off-Net Tier 2, Business DSL	12
Standard DSL	24

Opmerkingen:

- * Volledig resiliënt inclusief DSL-back-up
- ** Off-Net Tier 1, Glasvezel ULL en Premium DSL TTTR voor Frankrijk is 4 uur; Premium DSL TTTR voor België is 4 uur.
- Indien bij DSL de koperverbinding kan worden 'hergebruikt', vallen storingen die worden veroorzaakt door een storing in de door u geleverde POTS- of DSL-lijn niet onder deze SLA.
- Deze SLA geldt voor componenten die door ons zijn geleverd (bijvoorbeeld DSL-toegangsapparatuur en modems). Met uitzondering van Frankrijk, België en Business DSL-diensten in Italië, kunnen wij de Time To Repair (TTTR) niet garanderen voor storingen of uitval ten gevolge van een storing in een koperverbinding van een externe partij. We zullen niettemin de TTTR service credits voor Premium DSL-services in alle landen en Business DSL-diensten in Italië honoreren.
- Om twijfelgevallen te vermijden wordt een DDoS-aanval die door uw IP Guardian-dienst wordt gedetecteerd, niet beschouwd als een storing die van invloed is op de dienst in het kader van de Overeenkomst voor afhandeling van storingen.

Service Level Agreement CCP Colt IP Access en IP Transit

Tabel D: Service credits voor de overeenkomst voor afhandeling van storingen

Colt IP Access- en IP Transit-services (uren na TTTR)	Service credits (als % van de maandelijkse huurkosten)	
	On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL	Off-Net Tier 2, DSL Business, DSL Standard
> 0 en ≤ 3	5	5
> 3 en ≤ 4	10	
> 4 en ≤ 6	15	
> 6	25	

4 Service Availability Agreement

Wij leveren een end-to-end servicebeschikbaarheid. De toegepaste berekening is gebaseerd op de duur van geregistreerde storingen die van invloed zijn op de service en die per service door ons zijn gelogd binnen de desbetreffende servicemeetperiode. Indien het prestatieniveau met betrekking tot de dienst lager is dan de hieronder in tabel E vastgelegde niveaus, hebt u het recht aanspraak te maken op service credits voor de betrokken dienst, zoals vastgelegd in Tabel F hieronder.

Tabel E: Beoogde servicebeschikbaarheid

Toegangsniveau	Resilience-optie	Beoogde servicebeschikbaarheid (%)
Alle	Resilient Dual Access	99,99
On-Net	Volledig resilient inclusief DSL-back-up	99,95
On-Net	Geen of Resilient Multi ISP	99,90
Off-Net Tier 1, Premium DSL, Business DSL, Glasvezel ULL	Volledig resilient inclusief DSL-back-up	99,90
Off-Net Tier 1, Glasvezel ULL, Premium DSL	Geen of Resilient Multi ISP	99,85
Off-Net Tier 2, Business DSL	Geen	99,80
Standard DSL	Geen	98,50
Colt IP Guardian	Geen	99,99

Opmerkingen:

- Deze SLA geldt voor componenten die door ons zijn geleverd (bijvoorbeeld DSL-toegangsapparatuur en modems). Echter, met uitzondering van Frankrijk, België, Zwitserland en Business DSL-diensten in Italië,

geldt deze SLA niet voor storingen of uitval ten gevolge van een storing in een koperverbinding van een externe partij.

Tabel F: Service credits voor de Service Availability Agreement

Colt IP Access- en IP Transit-services (% punten onder beoogde servicebeschikbaarheid)	Service credits (als % van de jaarlijkse huurkosten)	
	On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL	Off-Net Tier 2, DSL Business, DSL Standard
> 0 en ≤ 0,5	5	5
> 0,5 en ≤ 1,0	10	
> 1,0 en ≤ 1,5	15	
> 1,5	20	

5 Dienstkwaliteit

Streefnormen voor pakketverlies en Round Trip Delay zijn slechts van toepassing indien u binnen de aanbevolen netwerkbelastingparameters blijft:

- Toegangsverbindingbelasting: als u meer dan 100% van de toegangsverbindingcapaciteit aanbiedt voor een specifieke periode, is de SLA niet van toepassing gedurende de periode waarin gebruik hoger is dan 100%
- IP-bandbreedte moet gelijk zijn aan of hoger dan 64 Kbps
- Parameters voor dienstkwaliteit gelden alleen voor het primaire toegangscircuit en niet voor circuits voor ISDN-back-up of DSL-back-up

Overeenkomst inzake pakketverlies

Tabel G: Overeenkomst inzake pakketverlies

Toegangsniveau	Beoogde pakketverliesratio
On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL	10 ⁻⁶ %
Business DSL	0,1%
Off-Net Tier 2, DSL Standard	Niet gedefinieerd

Gemiddelde pakketverliesratio	Service credits (als % van de maandelijkse huurkosten)
Meer dan 0,1% gemiddeld over één kalendermaand	1% per punt waarmee de ratio is overschreden per getroffen locatie. Maximaal 5% van de maandelijkse huurkosten van de desbetreffende dienst

Opmerkingen:

- Dit is niet van toepassing op het toegangsniveau van Business DSL.

Round Trip Delays

Round Trip Delay (RTD) is de tijd die een 32-byte packet nodig heeft om het traject vanaf het netwerkterminatiepunt naar de bestemming en weer terug naar het netwerkterminatiepunt af te leggen. RTD's worden berekend op basis van gemiddelden per maand en bestaan uit vier elementen voor verkeer tussen twee eindpunten:

- Vertraging tussen uw service-interface en ons dichtstbijzijnde Point of Presence (PoP);
- Vertraging over het centrale netwerk tussen onze PoP's;
- Vertraging tussen onze PoP op afstand en de referentiebestemming op onze IP-backbone; en
- Vertraging voor de complete terugweg in omgekeerde volgorde naar uw service-interface

Tabel H: Overeenkomst inzake Round Trip Delay

Toegangsniveau	Round Trip Delay (RTD) ms
On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL	< 65 Vanaf uw service-interface in het Colt IP-netwerk in een Colt-land naar elk referentiepunt in het Colt IP-backbone-netwerk in een Colt-land en terug
Business DSL	< 90 Vanaf uw service-interface in het Colt IP-netwerk in een Colt-land naar elk referentiepunt in het Colt IP-backbonenetwerk in een Colt-land en terug
On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL	< 120 Vanaf uw service-interface in het Colt IP-netwerk in een Colt-land naar ons PoP in New York en terug

Opmerkingen:

- Colt-landen zijn Oostenrijk, België, Denemarken, Frankrijk, Duitsland, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Portugal, Spanje, Zweden, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.

Gemiddelde Round Trip Delay	Service credits (als % van de maandelijkse huurkosten)
Meer dan 10% boven de beoogde Round Trip Delay (RTD), gemiddeld over één kalendermaand	1% per punt boven 110% van de beoogde RTD per getroffen locatie waar de ratio is overschreden. Maximaal 5% van de maandelijkse huurkosten van de desbetreffende locatie

6 Algemeen

Wij zijn niet verantwoordelijk voor het niet voldoen aan deze SLA wanneer een storing het gevolg is van een geplande onderbreking of buiten onze controle valt, zoals in de volgende gevallen:

- Er is onvoldoende stroom of er is een stroomstoring op uw locatie
- Er is een storing in uw apparatuur

c) Wij of door ons geautoriseerde vertegenwoordigers krijgen geen toegang tot de locatie

d) De storing is het gevolg van uw handelen of van handelingen van uw medewerkers of agenten

e) Externe internetcondities zoals gedistribueerde DOS-aanvallen beperken de internettoegang

Het totaal van alle credits op basis van deze SLA voor On-Net-diensten mag niet hoger zijn dan 40% van de jaarlijkse huurkosten voor de desbetreffende dienst. Voor non-DSL Off-Net-diensten mag het totaal van alle credits op basis van deze SLA niet hoger zijn dan 20% van de jaarlijkse huurkosten voor de desbetreffende dienst. Voor DSL-diensten mag het totaal van alle credits op basis van deze SLA niet hoger zijn dan 5% van de jaarlijkse huurkosten voor de desbetreffende dienst.

7 Definities

Presentatiepunt voor bestaande service

Locaties die met het Colt-netwerk zijn verbonden, waar uw locatie of verdieping al is aangesloten en er geen extra bekabeling is vereist.

Presentatiepunt voor nieuwe service

Locaties die met het Colt-netwerk zijn verbonden, maar die extra bekabeling vereisen voor aansluiting met uw locatie of verdieping.

Storing die niet van invloed is op de service

Een storing of conditie die geen storing is die van invloed is op de service.

Off-Net

Een service die geheel of gedeeltelijk wordt geleverd via het netwerk van andere gelicentieerde operators of een service die DSL-services omvat. Wij zullen op het moment van bestellen bevestigen of de dienst een Off-Net-component heeft.

On-Net

Service die uitsluitend via ons netwerk wordt geleverd.

Storing die van invloed is op de service

Elke storing in ons glasvezelnetwerk of onze transmissie- of ontvangstapparatuur, die leidt tot een geheel of gedeeltelijk signaalverlies in één of beide transmissierichtingen.

Servicebeschikbaarheid

De periode waarin een service beschikbaar is, uitgedrukt als percentage van de totale tijd in een dienstmeetperiode.

Servicemeetperiode

Tenzij anders vermeld in de Service Level Agreement, is de meetperiode één jaar, gerekend vanaf de datum van activering van de service en dezelfde datum elk daaropvolgend jaar.