

1 Introduction

Le présent Engagement de qualité de Service :

- Définit les paramètres caractérisant le niveau de qualité de service et les pénalités associées au non respect de ceux-ci pour Colt IP Access et IP Transit ; et
- Ne couvre les Services Off-net que dans les cas où ils sont mentionnés

2 Livraison du Service

Les objectifs de délai de livraison constituent une estimation du temps qu'il nous est nécessaire pour vous fournir le Service à compter de la date d'Acceptation de la commande. Les objectifs de délai de livraison sur des sites clients On-net connectés sont définis dans le tableau A ci-dessous. Si nous devons raccorder de nouveaux sites à notre réseau dans le cadre du Service, nous vous indiquerons un objectif de délai de livraison au cas par cas. Dès l'Acceptation de la commande, notre Service client vous confirmera par écrit la date garantie de livraison (CPD) du Service, pour les sites On-net. En cas de non-respect de cette échéance, vous pouvez réclamer des pénalités, telles que définies dans le tableau B ci-dessous.

Tableau A : Objectifs de délai de livraison du Service

Services on-net Colt IP Access et IP Transit	Objectifs de délai de livraison (en Jours Ouvrables) pour les sites clients On-net connectés
Débit inférieur ou égal à 2 Mbits/s, Point de présentation du service existant et Nouveau point de présentation du service	20
Débit supérieur à 2 Mbits/s, Point de présentation du service existant et Nouveau point de présentation du service	35
Colt IP Guardian	10*

Tableau B : Pénalités prévues par l'Engagement de livraison du Service

Retard en Jours Ouvrables après la date garantie de livraison du Service (CPD)	Services On-net Colt IP Access et IP Transit (pénalité due en pourcentage des Frais d'installation)
≥ 1 & ≤ 5	5
> 5 & ≤ 10	15
> 10 & ≤ 20	25
Plus de 20	100

Remarques :

- Les pénalités sont plafonnées à 8 000 € par site et par Service
- Pour les Services Off-net, si le fournisseur tiers ne fournit pas de date de garantie de livraison, nous ne pourrons vous communiquer qu'une date indicative de livraison. En cas de retard, aucune pénalité ne sera donc applicable.
- * En cas d'ajout à votre service IP Access existant.

3 Gestion des pannes

Nous nous engageons sur une Garantie de temps de rétablissement (GTR) pour les pannes affectant le Service. Cette garantie est définie dans le tableau C ci-dessous. Le temps de rétablissement sur lequel la GTR s'applique est mesuré à partir du moment où nous enregistrons la panne signalée (lorsqu'un ticket d'incident est créé) et se termine dès que la panne est résolue. Nous vous informons alors que le Service est de nouveau disponible. En cas de non-respect de la GTR pour les pannes affectant le service, vous pouvez réclamer des pénalités, définies dans le tableau D ci-dessous, par Service affecté. Les temps de rétablissement pour les Pannes n'affectant pas le Service seront mutuellement convenus au cas par cas. Nous tenterons de réparer les pannes n'affectant pas le service sous 3 Jours Ouvrables.

Tableau C : Objectifs de temps de rétablissement

Type de site (Niveau d'accès)	Garantie de temps de rétablissement pour les Pannes affectant le Service (en heures)
On-Net	4
Off-net de Niveau 1, DSL Premium ou DSL Business*	8**
Off-net de Niveau 2 ou DSL Business	12
DSL Standard	24

Remarques :

- * Résilience totale avec secours RNIS ou DSL
- ** La GTR des Services livrés en France sur sites Off-net de Niveau 1 ou DSL Premium est de 4 heures. La GTR des Services livrés en Belgique sur DSL Premium est de 4 heures.

CCP Engagement de qualité de service pour Colt IP Access et IP Transit

- iii. Concernant les Services livrés sur DSL, dans les cas où la ligne cuivre peut être partagée entre nos Services et le réseau téléphonique public commuté, les pannes causées par un dysfonctionnement de la ligne analogique ou de la ligne DSL que vous avez fournie ne sont pas couvertes par le présent Engagement de qualité de Service.
- iv. Le présent Engagement de qualité de service s'applique aux équipements que nous fournissons (par exemple des modems DSL). Cependant à l'exception de la France, de la Belgique, de la Suisse et des services « Business DSL » en Italie, nous ne pouvons pas garantir le délai de réparation (TTTR) pour les pannes ou mauvais fonctionnements dont l'origine se situe sur une paire de cuivre fournie par un opérateur tiers. Cependant nous assurons les crédits de délai de réparation (TTTR) pour les services Premium DSL dans tous les pays et pour le service Business DSL en Italie..
- v. Pour éviter toute ambiguïté, une attaque par déni de service distribué détectée par votre service IP Guardian ne sera pas considérée comme une panne affectant le service aux fins de l'Engagement de gestion des pannes.

Tableau D : Pénalités prévues par la GTR

Services Colt IP Access et IP Transit (nombre d'heures au-delà de la GTR)	Pénalités (pourcentage des frais de location mensuelle du Service affecté)	
	On-net, Off-net de Niveau 1 ou DSL Premium	Off-net de Niveau 2, DSL Business ou DSL Standard
> 0 & ≤ 3	5	5
> 3 & ≤ 4	10	
> 4 & ≤ 6	15	
> 6	25	

4 Disponibilité du Service

Nous nous engageons sur la disponibilité du Service de bout en bout. La méthode de calcul du Taux de disponibilité repose sur la durée des Pannes affectant le Service que nous avons enregistrées, par Service, et pendant la Période de mesure du Service. Si le Taux de disponibilité du Service descend sous les seuils définis dans le Tableau E ci-dessous, vous êtes en droit de réclamer une contrepartie sous forme de pénalités pour le Service affecté dont la valeur est définie dans le Tableau F ci-dessous.

Tableau E : Objectif de disponibilité du Service

Type de site (Niveau d'accès)	Option de résilience	Objectif de Taux de disponibilité du Service (%)
Tous niveaux	Double rattachement résilient	99.99
On-Net	Résilience totale avec secours RNIS ou DSL	99.95
On-Net	Aucune ou multiples FAI	99.90

Off-net de Niveau 1, DSL Premium ou DSL Business	Résilience totale avec secours RNIS ou DSL	99.90
Off-net de Niveau 1 ou DSL Premium	Aucune ou multiples FAI	99.85
Off-net de Niveau 2 ou DSL Business	Aucune	99.80
DSL Standard	Aucune	98.50
Colt IP Guardian	Aucune	99.99

Remarque :

- i. Le présent Engagement de qualité de Service s'applique aux équipements que nous fournissons (par exemple des modems DSL). Cependant à l'exception de la France, de la Belgique, de la Suisse et des services « Business DSL » en Italie le présent Engagement de qualité de Service ne s'applique pas aux pannes ou mauvais fonctionnements dont l'origine se situe sur une paire de cuivre fournie par un opérateur tiers.

Tableau F : Pénalités prévues par l'engagement de disponibilité du Service

Services Colt IP Access et IP Transit (pourcentage en dessous de l'objectif de Taux de disponibilité du Service)	Pénalités (pourcentage des frais de location annuelle du Service affecté)	
	On-net, Off-net de Niveau 1 ou DSL Premium	Off-net de Niveau 2, DSL Business ou DSL Standard
> 0 & ≤ 0.5	5	5
> 0.5 & ≤ 1.0	10	
> 1.0 & ≤ 1.5	15	
Plus de 1.5	20	

5 Qualité du service

Les objectifs de perte de paquets et de délai de transit ne s'appliquent qu'à la condition que vous opériez en respectant les paramètres de charge réseau recommandés ci-dessous :

- Charge de la liaison d'accès : si le débit offert est temporairement supérieur à 100 % de la capacité d'accès du Service, l'engagement de qualité de service ne s'applique pas durant la période où l'utilisation est supérieure à 100 %
- La bande passante IP doit être supérieure ou égale à 64 Kbits/s
- L'engagement de qualité de service s'applique uniquement à l'accès principal, et non aux circuits de secours RNIS ou DSL

Engagement relatif à la perte de paquets

Tableau G : Engagement relatif à la perte de paquets

Type de site (Niveau d'accès)	Objectif de taux de perte de paquets
On-net, Off-net de Niveau 1 ou DSL Premium	10 ⁻⁶ %

CCP Engagement de qualité de service pour Colt IP Access et IP Transit

DSL Business	0.1%
Off-net de Niveau 2 ou DSL Standard	Non défini

Taux moyen de perte de paquets	Pénalités (pourcentage des frais de location mensuelle du Service affecté)
Plus de 0,1 % en moyenne sur un mois calendaire	1 % par pourcentage par site dont le taux est dépassé. Plafonnées à 5 % maximum des frais de location mensuelle du Service affecté

Remarque :

- i. Ces pénalités ne sont pas applicables au niveau d'accès DSL Business.

Délais de transit

Le délai de transit désigne la durée nécessaire à un paquet de 32 octets pour aller de votre interface de livraison vers une destination de référence de notre réseau IP et pour en revenir. Les délais moyens de transit pour le trafic entre les deux points terminaux sont calculés tous les mois et sont constitués de quatre éléments :

- Délai entre l'interface de votre Service et notre point de présence (PoP) le plus proche ;
- Délai entre nos PoP dans le cœur de notre réseau ;
- Délai entre le PoP distant et la destination de référence sur notre réseau IP ; et
- Délai de retour vers votre interface de Service

Tableau H : Engagement de délai de transit

Type de site (Niveau d'accès)	Délai de transit (en ms)
On-net, Off-net de Niveau 1 ou DSL Premium	< 65 Aller-retour entre votre interface de Service sur notre réseau IP dans un pays Colt et tout point de référence sur notre réseau IP dans un pays Colt
DSL Business	< 90 Aller-retour entre votre interface de Service sur notre réseau IP dans un pays Colt et tout point de référence sur notre réseau IP dans un pays Colt
On-net, Off-net de Niveau 1 ou DSL Premium	< 120 Aller-retour entre votre interface de Service sur notre réseau IP dans un pays Colt et le PoP Colt de New-York

Remarque :

- i. Les pays Colt sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, la France, l'Espagne, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Portugal, le Royaume-Uni, la Suède et la Suisse.

Délai moyen de transit	Pénalités (pourcentage des frais de location mensuelle du Service affecté)
Plus de 10 % supérieur au délai moyen de transit sur un mois calendaire	1 % par pourcentage au-delà de 110 % de l'objectif de délai de transit pour les sites dont le taux est dépassé. Plafonnées à 5 % maximum des frais de location mensuelle du Service affecté

6 Généralités

Nous ne sommes pas responsables du non-respect du présent Engagement de qualité de service si le manquement est dû à une interruption de service planifiée ou à un fait qui nous est extérieur, par exemple :

- a) Alimentation électrique inappropriée ou panne d'alimentation sur votre site
- b) Défectuosité de votre équipement ou incompatibilité de celui-ci avec notre équipement
- c) Site inaccessible à Colt, ses employés, agents ou sous-traitants.
- d) Panne résultant des actions ou omissions du client, de ses employés, agents ou sous-traitants.
- e) Dans le cas où l'accès au réseau Internet est affecté par des conditions externes (par exemple, lors d'attaques par déni de service distribué qui affectent l'accès Internet)

Le montant total de l'ensemble des pénalités attribuables par an dans le cadre du présent Engagement de qualité de service est plafonné à :

- Pour les Services On-net : 40 % des frais de location annuelle du Service affecté
- Pour les Services Off-net non-DSL, 20 % des frais de location annuelle du Service affecté
- Pour les Services DSL : 5 % des frais de location annuelle du Service affecté

7 Définitions

Point de présentation du service existant

Locaux connectés à notre réseau lorsque nous sommes déjà connectés à votre bâtiment ou étage et qu'aucun câblage supplémentaire n'est requis.

Nouveau point de présentation du service

Locaux connectés à notre réseau mais lorsqu'un câblage supplémentaire est requis pour connecter votre bâtiment ou étage.

Non-Service-Affecting Fault

Toute autre panne que celle définie ci-dessous.

Service Off-net

Service fourni intégralement ou partiellement à l'aide du réseau d'autres opérateurs de télécommunications ou Service qui inclut des accès DSL. Si le Service comprend un composant off-net, nous vous l'indiquerons lors de la commande.

Service On-net

Service fourni intégralement à l'aide de notre propre réseau.

Panne affectant le Service

Toute défaillance de notre fibre, de la transmission ou de l'équipement de terminaison qui engendre une perte intégrale ou partielle de signaux pour votre service dans l'une des directions de transmission ou les deux.

Taux de disponibilité du Service

Période durant laquelle le Service est disponible, celle-ci étant exprimée en pourcentage par rapport à la durée totale de la Période de mesure.

Période de mesure

La Période de mesure est d'un an, à compter de la date d'Activation du Service, puis de chaque date anniversaire ultérieure.