

Engagement de qualité de service

1 Introduction

Le présent engagement de qualité de service (SLA) définit les mesures et les pénalités applicables aux Services Colt IP Access en Europe, au Japon, à Singapour et à Hong Kong.

2 Engagement de livraison des services

Les objectifs de délai de livraison constituent une estimation du temps qui nous est nécessaire pour vous fournir le Service à compter de la date de confirmation de la commande. Pour les sites clients On-Net connectés, ils sont définis dans les tableaux A-1, A-2 et C ci-dessous. Après confirmation de la commande, nous vous confirmerons une date de livraison contractuelle (CPD), qui correspond à la date à laquelle nous nous engageons à vous fournir le Service. Si cette échéance n'est pas respectée, vous êtes en droit de réclamer le paiement de pénalités, dans les conditions définies dans les tableaux B et D ci-dessous.

Tableau A-1 : objectifs de délais de livraison dans le cadre de l'engagement de livraison des Services (Europe, Japon, Hong Kong)

Service Colt IP Access On- Net	Objectifs de délai de livraison (en jours ouvrés) pour les sites connectés
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration à distance	10
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration sur site	20
Point de présentation de service existant, nouvel équipement	30
Nouveau point de présentation de service	35
Bâtiment pas encore connecté au réseau Colt	90

Tableau A-2 : objectifs de délais de livraison dans le cadre de l'engagement de livraison des Services (Singapour)

Colt IP Access	Objectifs de délai de livraison (en jours ouvrés) pour les sites connectés
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration à distance	9
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration sur site	10
Point de présentation de service existant, nouvel équipement	15
Nouveau point de présentation de service	20
Bâtiment pas encore connecté au réseau Colt	90

Tableau B : pénalités prévues par l'engagement de livraison des Services (Europe, Japon, Singapour, Hong Kong)

Jours ouvrés après CPD	Services Colt IP Access On-Net (pénalités exprimées en pourcentage des frais d'installation)
≥ 1 et ≤ 5	5
> 5 et ≤ 10	15
> 10 et ≤ 20	25
> 20	100

Tableau C : délais de livraison visés dans le cadre des Services complémentaires

Région	Limite de	Objectifs de délai de livraison (en jours ouvrés) pour les sites connectés
Europe	Workforce Mobility	20

Tableau D : pénalités en cas de non-respect de la date de livraison contractuelle (CPD) des Services complémentaires

Jours ouvrés après CPD	Pénalités exprimées en pourcentage des frais d'installation du Service concerné
≥ 1 ≤ 2	20
> 3 ≤ 10	50
> 10	100

Remarques :

- Les pénalités sont plafonnées à 8 000 € par réclamation et par Service pour les clients contractuels européens, à 1 000 000 ¥ pour les clients japonais et à 10 000 \$ pour tous les autres sites.
- Pour les Services Off-Net, Colt peut seulement communiquer une date d'exécution indicative au Client. En cas de retard, aucune pénalité ne sera donc applicable.
- Les pénalités sont calculées sous forme de pourcentage des frais d'installation associés au Service concerné.

3 Engagement de gestion des pannes

Nous nous engageons sur une garantie de temps de rétablissement (GTR) pour les pannes affectant le Service (voir le tableau E ci-dessous). La GTR correspond au temps écoulé entre l'ouverture d'un ticket d'incident par nos soins, que la panne nous ait été signalée par vous ou que nous l'ayons détectée de façon proactive, et la résolution du problème. En cas de non-respect de la GTR pour les pannes affectant le Service, vous pouvez réclamer des pénalités, définies pour chaque Service spécifique dans les tableaux F-1 et F-2 ci-dessous. 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 ouvrés.

Engagement de qualité du Service CCP Colt IP Access

Tableau E : mesures de performances pour l'engagement de gestion des pannes (Europe, Japon, Singapour, Hong Kong)

Niveau d'accès	Garantie de temps de rétablissement pour les pannes affectant le service (en heures)
On-Net (Japon)	1
On-Net (Europe, Singapour, Hong Kong)	4
Off-Net de Niveau 1, DSL premium, Fibre optique / Boucle locale dégroupée (Europe)	8*
Off-Net de Niveau 2, DSL de qualité professionnelle (Europe)	12
DSL standard (Europe)	24
Managed Dedicated Firewall (Europe)	6

Remarques :

- * En France, la GTR Off-Net de Niveau 1, Fibre optique / Boucle locale dégroupée et DSL premium est fixée à 4 heures.
- Lorsque la ligne de cuivre est réutilisée pour la ligne DSL, les pannes provoquées par un dysfonctionnement de la ligne analogique ou DSL fournie par vos soins ne sont pas couvertes par cet engagement de qualité de service.
- Le présent engagement de qualité de service s'applique aux composants fournis par nos soins (tels que l'équipement d'accès DSL et les modems). À l'exception de la France, de la Belgique, de la Suisse et des Services DSL de qualité professionnelle en Italie, nous ne pouvons pas garantir le temps de rétablissement des incidents ou pannes provoqués par le dysfonctionnement d'une ligne de cuivre fournie par un tiers. Nous appliquons toutefois les pénalités de GTR pour les Services DSL premium dans tous les pays ainsi que pour les Services DSL de qualité professionnelle en Italie.
- Pour dissiper toute incertitude, une attaque par déni de service distribué (DDoS) n'est pas considérée comme une panne affectant le Service au titre de l'engagement de gestion des pannes.
- La GTR applicable à l'option IP Domain DNS est fixée à 8 heures.

Tableau F-1 : pénalités prévues par l'engagement de gestion des pannes (Europe, Singapour, Hong Kong)

Services Colt IP Access, IP Domain (heures après la GTR)	Pénalités (exprimées en pourcentage des frais de service mensuels)	
	On-Net, Off-Net de Niveau 1, DSL premium, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	Off-Net de Niveau 2, DSL de qualité professionnelle, DSL standard
> 0 et ≤ 3	5	5
> 3 et ≤ 4	10	
> 4 et ≤ 6	15	
> 6	25	

Tableau F-2 : pénalités prévues par l'engagement de gestion des pannes (Japon)

Services Colt IP Access (heures après la GTR)	Pénalités (exprimées en pourcentage des frais de service mensuels)
> 0 et ≤ 1	10
> 1 et ≤ 3	20
> 3 et ≤ 5	30
> 5 et ≤ 7	40
> 7 et ≤ 47	50
> 47	100

4 Engagement de disponibilité du service

Nous garantissons une disponibilité du Service de bout en bout. Le calcul repose sur la durée des pannes affectant le Service enregistrée par Service et consignée par nos soins pendant la période de mesure indiquée. Si le niveau de performance du Service descend sous les seuils définis dans le tableau G ci-dessous, vous êtes en droit de réclamer, pour le Service concerné, les pénalités définies dans le tableau H ci-dessous.

Tableau G : objectif de disponibilité du Service

Région	Niveau d'accès	Option de résilience	Objectif de disponibilité du service (%)
Europe	Tout	Resilient Dual Access	99,99
Europe	On-Net	Option de secours DSL	99,95
Europe	On-Net	Aucune ou multi-FAI résilient	99,90

Europe	Off-Net de Niveau 1, DSL premium, DSL de qualité professionnelle, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	Option de secours DSL	99,90
Europe	Off-Net de Niveau 1, DSL premium, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	Aucune ou multi-FAI résilient	99,85
Europe	Off-Net de Niveau 2, DSL de qualité professionnelle	Aucune	99,80
Europe	DSL standard	Aucune	98,50
Asie	On-Net	Aucune	99,95

Remarques :

- Le présent engagement de qualité de service s'applique aux composants fournis par nos soins (tels que l'équipement d'accès DSL et les modems). Toutefois, à l'exception de la France, de la Belgique, de la Suisse et des Services DSL de qualité professionnelle en Italie, le présent engagement de qualité de service ne s'applique pas aux incidents ni aux pannes provoqués par le dysfonctionnement d'une ligne de cuivre fournie par un tiers.
- La disponibilité de l'option IP Domain DNS est de 99,9 %.

Tableau H : pénalités relatives à l'engagement de disponibilité du Service

Services Colt IP Access, IP Domain (points de pourcentage en dessous de l'objectif de disponibilité du Service)	Pénalités (exprimées en pourcentage des frais de service mensuels)	
	On-Net, Off-Net de Niveau 1, DSL premium, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	Off-Net de Niveau 2, DSL de qualité professionnelle, DSL standard
> 0 et ≤ 0,5	5	5
> 0,5 et ≤ 1,0	10	
> 1,0 et ≤ 1,5	15	
Plus de 1,5	20	

5 Qualité de service

Engagement sur la perte de paquets

Les objectifs en matière de perte de paquets et de délai de transit s'appliquent uniquement si vous respectez les paramètres de charge réseau recommandés :

- Charge de la liaison d'accès : si vous offrez plus de 100 % de la capacité de la liaison d'accès pendant une période donnée, le présent engagement de qualité de service ne s'applique pas à la période pendant laquelle l'utilisation dépasse les 100 %.
- La bande passante IP doit être égale ou supérieure à 64 Kbit/s.
- Les paramètres de qualité du Service s'appliquent uniquement à l'accès principal et non à des circuits de secours.

Les objectifs de taux de perte de paquets sont indiqués dans le tableau ci-dessous. Si le taux de perte de paquets des échantillons mesurés sur un mois civil dépasse l'objectif mentionné, vous êtes en droit de réclamer des pénalités pour les Services concernés dans les conditions indiquées.

Tableau I : objectif de taux de perte de paquets et pénalités (Europe, Asie)

Niveau d'accès	Taux de perte de paquets (objectif)	Pénalités (exprimées en pourcentage des frais de service mensuels)
On-Net, Off-Net de Niveau 1/2 (sans contention), DSL premium, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	< 0,01 %	5 %
DSL de qualité professionnelle	< 0,1 %	5 %
Off-Net de Niveau 1/2 (avec contention), DSL standard	< 1,0 %	Non applicable

Délais de transit

Le délai de transit (RTD) correspond au temps nécessaire pour qu'un paquet de 32 octets circule entre le point de terminaison du réseau et sa destination, puis revienne au point de terminaison. Les délais de transit sont calculés mensuellement sous forme de moyenne et composés de quatre éléments de trafic entre les deux extrémités :

- Délai à travers le réseau central entre nos points de présence (PoP) ;
- Délai entre l'interface de votre Service et notre point de présence le plus proche ;
- Délai entre notre PoP distant et la destination de référence sur notre réseau IP central ; et
- Délai pour le retour complet dans l'ordre inverse vers l'interface de votre Service.

Tableau J : engagement sur les délais de transit

Région	Niveau d'accès	Délai de transit (RTD) en ms
Asie	On-Net	< 90 De l'interface de votre Service sur le réseau IP vers n'importe quel point de référence sur le réseau IP de Colt et retour. Valide uniquement dans le réseau IP de Colt en Asie
Europe	On-Net, Off-Net de Niveau 1, DSL premium, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	< 65 De l'interface de votre Service sur le réseau IP vers n'importe quel point de référence sur le réseau IP de Colt et retour. Valide uniquement dans le réseau IP européen de Colt
Europe	DSL de qualité professionnelle	< 90 De l'interface de votre Service sur le réseau IP vers n'importe quel point de référence sur le réseau IP de Colt et retour. Valide uniquement dans le réseau IP européen de Colt

Remarques :

- Le réseau IP européen de Colt inclut les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse.
- Le réseau IP de Colt en Asie inclut les pays suivants : Japon, Singapour et Hong Kong.

Tableau K : pénalités prévues par l'engagement de délai de transit (Colt Europe, Asie)

Délai de transit moyen	Pénalités (exprimées en pourcentage des frais de service mensuels)
Plus de 10 % au-dessus de l'objectif de délai de transit moyen sur un mois civil	1 % par point au-delà de 110 % de l'objectif de délai de transit pour les sites pour lesquels le taux est dépassé. Maximum de 5 % des frais de location mensuelle pour les sites concernés

6 Généralités

Nous ne pouvons être tenus 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 raisonnablement extérieur à notre contrôle, par exemple :

- si l'alimentation électrique fournie est inappropriée ou qu'il se produit une panne d'alimentation sur votre site ;
- si votre équipement est défectueux ;
- si le site est inaccessible à Colt ou à ses représentants autorisés ;

d) si la panne résulte de vos actions ou de celles de vos employés ou agents ;

e) si des conditions Internet externes, telles que des attaques par déni de service distribué (DDoS), affectent l'accès Internet.

Si une panne sur l'un de vos Services nous empêche de respecter nos engagements de qualité de service pour d'autres Services fournis dans le cadre de votre solution Internet Access Service, vous êtes en droit de réclamer des pénalités uniquement pour le Service à l'origine de la panne.

Si nous ne gérons pas tous les éléments de votre service de bout en bout (par exemple, le CPE installé sur votre site) et qu'en conséquence nous ne pouvons pas accéder à distance à votre pare-feu, les mesures de performance de Colt Managed Dedicated Firewall ne s'appliquent pas.

Le total de toutes les pénalités au titre du présent engagement de qualité de service pour les Services On-Net ne doit pas dépasser 40 % des frais de service annuels pour le Service concerné. Pour les Services Off-Net non DSL, le total de toutes les pénalités au titre du présent engagement de qualité de service ne doit pas dépasser 20 % des frais de service annuels pour le Service concerné. Pour les Services DSL, le total de toutes les pénalités au titre du présent engagement de qualité de service ne doit pas dépasser 5 % des frais de service annuels pour le Service concerné.

7 Définitions

Point de présentation de service existant

Locaux connectés à notre réseau pour lesquels nous avons déjà effectué la connexion avec votre site ou étage et ne nécessitant aucun câblage supplémentaire.

Point de présentation de nouveau service

Locaux connectés à notre réseau pour lesquels un câblage supplémentaire est nécessaire pour effectuer la connexion avec votre site ou étage.

Panne n'affectant pas le service

Toute panne ou condition qui n'impacte pas le service.

Fibre optique / Boucle locale dégroupée

Type de connexion pour lequel Colt met en œuvre un composant Dark Fibre tiers.

Off-Net

Service fourni intégralement ou partiellement en utilisant le réseau d'autres opérateurs tiers sous licence ou service incluant des services DSL. Si le service comprend un composant Off-Net, nous vous l'indiquerons lors de la commande.

On-Net

Service fourni intégralement à l'aide de notre 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 vers votre service dans l'une des directions de transmission ou les deux.

Disponibilité du service

Durée de disponibilité d'un service exprimée en pourcentage du temps total pendant une période de mesure du service.

Période de mesure du Service

La période de mesure court sur un mois à compter de la date d'activation du Service, puis à la même date chaque mois.