

1 Inledning

Detta serviceavtal:

- > Anger serviceavtalsvillkor och kompensationsbestämmelser för tjänsterna COLT IP Access och IP Transit, och
- > Omfattar Off-Net-tjänster endast då detta anges

2 Avtal om tjänsteleverans

Den beräknade ledtiden för leverans är en beräkning av den tid det tar för oss att leverera din tjänst räknat från det datum då vi godkänt beställningen. De beräknade leveransledtiderna för On-Net-tjänster för anslutna lokaler anges i Tabell A nedan. Om vi ansluter nya lokaler till vårt nätverk som en del av tjänsten ger vi dig en beräknad ledtid för leverans för det enskilda fallet. När beställningen har godkänts bekräftar vi CPD-datumet (COLT Promised Date), som är det datum då vi kommer att leverera tjänsten. Om leverans inte sker på CPD-datumet har du rätt att kräva kompensation enligt Tabell B nedan.

Tabell A: Beräknade leveransledtider för avtalet om tjänsteleverans

COLT IP Access och IP Transit, On-Net-tjänster	Beräknade leveransledtider (arbetsdagar) för anslutna lokaler
2 Mbit/s	15
Över 2 Mbit/s	35

Tabell B: Kompensationer enligt avtalet om tjänsteleverans

Antal arbetsdagar efter CPD	COLT IP Access och IP Transit, On-Net-tjänster (kompensation i procent av installationsavgiften)
2–5	5
5–10	15
Fler än 10	25

Notes:

- i. Den övre gränsen för ersättningar är € 8000 per krav och tjänst.
- ii. För Off-Net-tjänster kan vi bara ge ett preliminärt leveransdatum. Därför kan vid eventuella förseningar ingen kompensation krävas.

3 Avtal om felhantering

Vi anger ett mål för garanterad tid till reparation (TTTR) för tjänstepåverkande fel enligt Tabell C nedan. TTTR är den eftersträlvade tidsperioden från det att felet har konstaterats hos oss genom att en felanmälan har skapats, antingen genom att du rapporterar felet eller genom att vi upptäcker det, till den tidpunkt då felet har åtgärdats. Åtgärdsderna för ärenden som inte inverkar på tjänsten kommer att avtalas ömsesidigt från fall till fall. Om vi inte levererar enligt TTTR har du rätt att kräva kompensation för varje enskild tjänst enligt Tabell D nedan.

Tabell C: Åtgärdsvillkor enligt avtalet om felhantering

Anslutningsnivå	Säkerhetsfunktion	Mål för garanterad tid till reparation för tjänstepåverkande fel (timmar)
Alla	Dual homed	Se aktuell anslutningsnivå nedan
On-Net	Fullständig säkerhet med ISDN-backup eller DSL-backup	4
On-Net	Ingen	4
Off-Net, nivå 1, Premium DSL, Business DSL	Fully resilient including ISDN Backup or DSL Backup	8*
Off-Net, nivå 1, Premium DSL	Ingen	8*
Off-Net, nivå 2, Business DSL	Ingen	12
Standard DSL	Ingen	24

Anm:

- i. * Mål för garanterad tid till reparation för Off-Net, nivå 1 och Premium DSL för Frankrike är fyra timmar. Mål för garanterad tid till reparation för Premium DSL för Belgien är fyra timmar.
- ii. För DSL, där kopparledningen kan användas, omfattas fel som orsakas av ett fel i en POTS eller en DSL-linje som tillhandahålls av dig inte av detta serviceavtal.
- iii. Detta SLA avtal gäller för komponenter levererade av COLT (såsom DSL utrustning och modem). Detta SLA avtal gäller ej vid fel eller avbrott som orsakas på tredjeparts koppar access, med undantag av Frankrike, Belgien och Schweiz.

Tabell D: Kompensationer enligt avtalet om felhantering

Tjänsterna COLT IP Access och IP Transit (timmar efter TTTR)	Kompensation (procent av månatlig hyresavgift)	
	On-Net, Off-Net, nivå 1, Premium DSL	Off-Net, nivå 2, Business DSL, Standard DSL
0–3	5	5
3–4	10	
4–6	15	
6–8	20	
Fler än 8	25	

4 Avtal om tjänstetillgänglighet

Vi ansvarar för tjänstens tillgänglighet. Den beräkning som används är baserad på längden för tjänstepåverkande fel per tjänst som vi dokumenterat inom den angivna mätperioden för tjänsten. Om tjänstens prestanda sjunker under de nivåer som anges i Tabell E nedan har du rätt att kräva kompensation för den aktuella tjänsten enligt Tabell F nedan.

Tabell E: Mål för tjänstetillgänglighet

Anslutningsnivå	Resilience option	Target Service Availability (%)
Alla	Dubbel anslutning för säkerhet	99.99
On-Net	Fullständig säkerhet med ISDN-backup eller DSL-backup	99.95
On-Net	Ingen eller Resilient Multi ISP	99.90
Off-Net, nivå 1, Premium DSL, Business DSL	Fullständig säkerhet med ISDN-backup eller DSL-backup	99.90
Off-Net, nivå 1, Premium DSL	Ingen eller Resilient Multi ISP	99.85
Off-Net, nivå 2, Business DSL	Ingen	99.80
Standard DSL	Ingen	98.50

Anm:

- Detta SLA avtal gäller för komponenter levererade av COLT (såsom DSL utrustning och modem). Detta SLA avtal gäller ej vid fel eller avbrott som orsakas på tredjeparts koppar access, med undantag av Frankrike, Belgien och Schweiz.

Tabell F: Kompensationer enligt avtalet om tjänstetillgänglighet

Tjänsterna COLT IP Access och IP Transit (antal procent under målet för tjänstetillgänglighet)	Kompensation (procent av årlig hyresavgift)
0.5	5
1.0	10
1.5	15
Fler än 1.5	20

5 Tjänstekvalitet

Målen för paketförlust och tur-och-retur-tid gäller bara när du arbetar inom de rekommenderade parametrarna för nätverksbelastning:

- > Anslutningslänkelastning: Om du erbjuder mer än 100 procent av anslutningslänkens kapacitet under en kort period gäller inte serviceavtalet under den period då utnyttjandet är över 100 procent
- > IP-bandbredden måste vara lika med eller större än 64 Kbit/s
- > Tjänstekvalitetsparametrarna gäller bara för den primära anslutningen, och inte för några ISDN-backup- eller DSL-backup-kretsar

Avtal om paketförlust

Tabell G: Avtal om paketförlust

Anslutningsnivå	Mål för paketförlust
On-Net, Off-Net, nivå 1, Premium DSL	1 på 10^{-6}
Business DSL	0.1%
Off-Net, nivå 2, Standard DSL	Ej definierat

Genomsnittlig paketförlust	Kompensation (procent av månatlig hyresavgift)
Mer än 0,1 procent i genomsnitt under en kalendermånad	1 procent per enhet per påverkad plats där värdet överskrider. Högst 5 procent av den månatliga hyresavgiften för den tjänst som påverkas

Anm:

- Detta gäller inte för anslutningsnivån Business DSL.

Round trip delays

Tur-och-retur-tidsfördröjningen (round trip delay, RTD) är den tid det tar för ett paket med 32 byte att förmedlas från nätverkets avslutningspunkt till destinationen och tillbaka till nätverkets avslutningspunkt. Tur-och-retur-tidsfördröjningar beräknas som ett genomsnittligt värde per månad, och består av fyra element för trafik mellan två ändpunkter:

- > Fördröjningen mellan ditt tjänstegränssnitt och vår närmaste PoP (point of presence)
- > Fördröjningen i "core network" mellan våra PoP-punkter
- > Fördröjningen mellan våra PoP-fjärrpunkter och referensdestinationen i vårt IP-back-bone
- > Fördröjningen för hela återtransporten mot ditt tjänstegränssnitt

Tabell H: Avtal om tur-och-retur-tidsfördröjning

Anslutningsnivå	Tur-och-retur-tidsfördröjning (RTD), ms
On-Net, Off-Net, nivå 1, Premium DSL	< 65 Från ditt tjänstegränssnitt i COLT:s IP-nätverk i ett COLT-land till någon referenspunkt i COLT:s IP-back-bone i ett COLT-land och tillbaka
Business DSL	< 90 Från ditt tjänstegränssnitt i COLT:s IP-nätverk i ett COLT-land till någon referenspunkt i COLT:s IP-back-bone i ett COLT-land och tillbaka
On-Net, Off-Net, nivå 1, Premium DSL	< 120 Från ditt tjänstegränssnitt i COLT:s IP-nätverk i ett COLT-land till vår PoP-punkt i New York och tillbaka

Anm:

- COLT-länderna är Österrike, Belgien, Danmark, Frankrike, Tyskland, Irland, Italien, Luxemburg, Nederländerna, Portugal, Spanien, Sverige, Schweiz och Storbritannien.

Genomsnittlig tur-och-retur-tidsfördröjning	Kompensation (procent av månatlig hyresavgift)
Mer än 10 procent över målet för tur-och-retur-tidsfördröjning i genomsnitt under en kalendermånad	1 procent per enhet över 110 procent av målet för tur-och-retur-tidsfördröjning för de platser som berörs då värdet överskrider. Högst 5 procent av den månatliga hyresavgiften för den plats som påverkas

6 Allmänt

Vi ansvarar inte för underlåtenhet att följa detta serviceavtal om detta beror på ett planerat avbrott eller på faktorer bortom vår kontroll, till exempel:

- Om det inte finns tillräcklig strömförsörjning eller blir strömbrott i dina lokaler
- Om det är fel på din utrustning
- Om vi eller våra behöriga representanter inte får tillgång till lokalen
- Om felet beror på att du eller dina anställda eller agenter har gjort något fel
- Om de externa förhållandena på Internet, till exempel i form av DoS-attacker, inverkar på åtkomsten till Internet

Totalbeloppet för alla tillgodohavanden enligt detta serviceavtal för On-Net-tjänster får inte överstiga 40 procent av den årliga hyresavgiften för den berörda tjänsten. För Off-Net-tjänster som inte är DSL-tjänster får totalbeloppet för alla tillgodohavanden enligt detta serviceavtal inte överstiga 20 procent av den årliga hyresavgiften för den berörda tjänsten. För DSL-tjänster får totalbeloppet för alla tillgodohavanden enligt detta serviceavtal inte överstiga 5 procent av den årliga hyresavgiften för den berörda tjänsten.

7 Definitioner

Fel som inte påverkar tjänsten

Alla fel eller tillstånd som inte är tjänstepåverkande fel.

Off-Net

En tjänst som helt eller delvis levereras via andra leverantörers nät, eller en tjänst som inkluderar DSL-tjänster. Vi meddelar vid beställningen om tjänsten har en Off-Net-anslutningskomponent.

On-Net

En tjänst som levereras helt och hållet via vårt nät.

Tjänstepåverkande fel

Alla fel på våra fiberkablar eller på vår överförings- eller avslutningsutrustning som orsakar fullständig eller delvis förlust av signaler i ena överföringsriktningen eller i båda riktningarna.

Tjänstetillgänglighet

Den tidsperiod under vilken tjänsten är tillgänglig, uttryckt som en procentandel av den totala tiden för en mätperiod för tjänsten.

Mätperiod för tjänsten

Mätperioden är ett år räknat från det datum då tjänsten aktiveras och från varje följande årsdag av det.