

1 Introduktion

Denne serviceaftale (SLA):

- > Beskriver de serviceniveauer, som din virksomhed garanteres af COLT for COLT IP Access- og IP Transit-services
- > Dækker kun off-net services, hvor dette fremgår specifikt

2 Aftale om servicelevering

Målet for leveringstid er et estimat af den tid, det vil tage for os at levere servicen fra datoen, hvor vi har accepteret ordren. Målet for leveringstiderne for on-net services på opkoblede sites er anført i skema A. Ved opkobling af nye sites i vores netværk afhænger leveringstiden af opgaven. Efter at vi har accepteret ordren, bekræfter vi over for kunden den lovede leveringsdato (COLT Promised Date (CPD)). Hvis CPD ikke overholdes, er kunden berettiget til kompensation som anført i skema B.

Skema A: Mål for leveringstider iht. aftalen om servicelevering

COLT IP Access og IP Transit on-net services	Mål for leveringstider (hverdag) for opkoblede sites
2 Mbps, Eksisterende servicepræsentationspunkt og Nyt servicepræsentationspunkt	20
Over 2 Mbps, Eksisterende servicepræsentationspunkt og Nyt servicepræsentationspunkt	35

Skema B: Kompensation iht. aftalen om servicelevering

Antal hverdage efter CPD	COLT IP Access og IP Transit on-net services (kompensation i % af installationspris)
≥ 2 & ≤ 5	5
> 5 & ≤ 10	15
Mere end 10	25

Bemærk:

- Kompensation ydes op til en øvre grænse på € 8000 pr. kompensationskrav pr. service.
- For off-net services kan vi kun give kunden en estimeret dato for færdiglevering af servicen. Der ydes derfor ingen kompensation i tilfælde af forsinkelser.

3 Aftale om fejlhåndtering

Vi tilbyder et mål for reparationstid ("TTTR") i tilfælde af fejl, der påvirker servicen, som anført i skema C nedenfor. TTTR: Den tid, det tager os at udbedre en fejl fra registreringstidspunktet (fra kunden rapporterer fejlen, eller vi konstaterer fejlen), til fejlen er afhjulpet. Hvis vi ikke overholder TTTR for fejl, der påvirker den leverede service, er kunden berettiget til kompensation for hver enkelt service som anført i skema D. Reparationstiden for fejl, der ikke påvirker servicen, aftales mellem parterne fra sag til sag. Vi tilstræber at reparere fejl, der ikke påvirker servicen, inden for 3 dage.

Skema C: Referencetal for performance iht. aftalen om fejlhåndtering

Access-type	Sikkerhedstilvalg	Mål for reparationstid af fejl, der påvirker servicen (timer)
Alle	Dual-homed	Se relevant access-type nedenfor
On-net	Fuld sikkerhed, herunder ISDN-backup eller DSL-backup	4
On-net	Ingen	4
Off-net Tier 1, Premium DSL, Business DSL	Fuld sikkerhed, herunder ISDN-backup eller DSL-backup	8*
Off-net Tier 1, Premium DSL	Ingen	8*
Off-net Tier 2, Business DSL	Ingen	12
Standard DSL	Ingen	24

Bemærk:

- * TTTR for Off-net Tier 1 og Premium DSL i Frankrig er 4 timer. TTTR for Premium DSL i Belgien er 4 timer.
- For DSL, hvor vi benytter kundens eksisterende kobberforbindelse, er fejl, som skyldes svigt i POTS- eller DSL-forbindelsen, ikke dækket af denne serviceaftale.
- Denne SLA gælder for komponenter, der leveres af COLT (så som DSL-adgangsudstyr og modemer). Dog omfatter SLA'en - med undtagelse af Frankrig, Belgien og Schweiz - ikke fejl eller afbrydelser, som skyldes dårlig funktionalitet på kobberlinier, som leveres af tredje part.

Skema D: Kompensation iht. aftalen om fejlhåndtering

COLT IP Access og IP Transit (antal timer efter TTTR)	Kompensation (% af månedlig lejeafgift)	
	On-net, Off-net Tier 1, Premium DSL	Off-net Tier 2, Business DSL, Standard DSL
> 0 & ≤ 3	5	5
> 3 & ≤ 4	10	
> 4 & ≤ 6	15	
> 6 & ≤ 8	20	
Mere end 8	25	

4 Aftale om servicetilgængelighed

Vi sørger for end-to-end servicetilgængelighed. Den anvendte beregning er baseret på varigheden af konstaterede fejl, der påvirker servicen, pr. service som registreres af os inden for servicemåleperioden. Hvis performance-niveauet for servicen falder til under de angivne niveauer i skema E nedenfor, er kunden berettiget til kompensation for den berørte service som anført i skema F.

Skema E: Mål for servicetilgængelighed

Access-type	Sikkerhedstilvalg	Mål for service-tilgængelighed (%)
Alle	Sikkerhed med dobbelt adgang	99.99
On-net	Fuld sikkerhed, herunder ISDN-backup eller DSL-backup	99.95
On-net	Ingen eller Resilient Multi ISP	99.90
Off-net Tier 1, Premium DSL, Business DSL	Fuld sikkerhed, herunder ISDN-backup eller DSL-backup	99.90
Off-net Tier 1, Premium DSL	Ingen eller Resilient Multi ISP	99.85
Off-net Tier 2, Business DSL	Ingen	99.80
Standard DSL	Ingen	98.50

Bemærk:

- i. Denne SLA gælder for komponenter, der leveres af COLT (så som DSL-adgangsudstyr og modemer). Dog omfatter SLA'en - med undtagelse af Frankrig, Belgien og Schweiz - ikke fejl eller afbrydelser, som skyldes dårlig funktionalitet på kobberlinier, som leveres af tredje part.

Skema F: Kompensation iht. aftalen om servicetilgængelighed

COLT IP Access og IP Transit services (%-point under mål for servicetilgængelighed)	Kompensation (% af årlig lejeafgift)
> 0 & ≤ 0.5	5
> 0.5 & ≤ 1.0	10
> 1.0 & ≤ 1.5	15
Mere end 1.5	20

5 Servicekvalitet

Målene for maksimalt pakkeab og round trip delay gælder kun for kunder, som er inden for de anbefalede parametre for netværksbelastning:

- > Belastning på access-forbindelse: Hvis kunden momentvis har mere end 100% access-forbindelseskapalet, dækker denne serviceaftale ikke i perioden, hvor udnyttelsen overstiger 100%
- > IP-båndbredden skal være lig med eller over 64 kbps
- > Parametrene for servicekvalitet gælder kun for den primære access-forbindelse og ikke for ISDN- eller DSL-backupkredsløb

Aftale om maksimalt pakkeab

Skema G: Aftale om maksimalt pakkeab

Access-type	Mål for maksimalt pakkeabforhold
On-net, Off-net Tier 1, Premium DSL	1 til 10 ⁻⁶
Business DSL	0.1%
Off-net Tier 2, Standard DSL	ikke defineret

Gennemsnitligt pakkeabforhold	Kompensation (% af månedlig lejeafgift)
Mere end 0,1% i gennemsnit over en kalendermåned	1% pr. point pr. berørt site, hvor forholdet overskrides. Maks. 5% af den månedlige lejeafgift for den berørte service

Bemærk:

- i. Dette gælder ikke access-typen Business DSL.

Round trip delay

Et round trip delay (RTD) er den tid, det tager for en pakke på 32 byte at bevæge sig fra netværkstermineringspunktet til modtageren og tilbage til netværkstermineringspunktet. Round trip delays beregnes som et gennemsnit på månedsbasis, og disse består af op til 4 elementer for trafik mellem to termineringspunkter:

- > Delay-tid mellem kundens serviceinterface og vores nærmeste opkaldssted (PoP)
- > Delay-tid over kernenetværket mellem vore PoP'er
- > Delay-tid mellem vores eksterne PoP og referencemodtageren på vores IP-backbone
- > Delay-tid hele vejen tilbage i modsat rækkefølge mod kundens serviceinterface

Skema H: Aftale om round trip delay

Access-type	Round trip delay (RTD), ms
On-net, Off-net Tier 1, Premium DSL	< 65 Fra kundens serviceinterface på COLTs IP-netværk i et COLT-land til et referencepunkt på COLTs IP-backbonenetværk i et COLT-land og retur
Business DSL	< 90 Fra kundens serviceinterface på COLTs IP-netværk i et COLT-land til et referencepunkt på COLTs IP-backbonenetværk i et COLT-land og retur
On-net, Off-net Tier 1, Premium DSL	< 120 Fra kundens serviceinterface på COLTs IP-netværk i et COLT-land til vores PoP i New York og retur

Bemærk:

- i. COLT-lande er Belgien, Danmark, Frankrig, Holland, Irland, Italien, Luxembourg, Portugal, Schweiz, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tyskland og Østrig.

Gennemsnitligt round trip delay (RTD)	Kompensation (% af månedlig lejeafgift)
Mere end 10% over målet for round trip delay i gennemsnit over en kalendermåned	1% pr. point, der overstiger 110% af målet for RTD for de berørte sites, hvor forholdet overskrides. Maks. 5% af den månedlige lejeafgift for de berørte sites

6 Generelt

Vi påtager os intet ansvar for manglende opfyldelse af denne serviceaftale, hvis dette skyldes udfald af servicen, som er planlagt eller uden for vores kontrol, f.eks.

- a) Ikke-korrekt strømforsyning eller strømsvigt på kundens site
- b) Kundens udstyr er defekt
- c) Hvis vi, eller vores bemyndigede repræsentanter, ikke får adgang til sitet
- d) Fejlen skyldes noget, som kunden eller dennes ansatte eller repræsentanter har foretaget
- e) Hvor eksterne internettilstande, f.eks. distribuerede Denial of Service-angreb, påvirker internetadgangen

Det totale kompensationsbeløb, i henhold til denne serviceaftale for on-net services, kan ikke overstige 40% af den årlige lejeafgift for den berørte service. For ikke-DSL, off-net services kan det totale kompensationsbeløb i henhold til denne serviceaftale ikke overstige 20% af den årlige lejeafgift for den berørte service. For DSL-services kan det totale kompensationsbeløb, i henhold til denne serviceaftale, ikke overstige 5% af den årlige lejeafgift for den berørte service.

7 Definitioner

Eksisterende servicepræsentationspunkt

Bygninger, der er forbundet til vores netværk, hvor vi allerede har koblet din lokation eller etage op, og hvor der ikke kræves yderligere kabelføring.

Nyt servicepræsentationspunkt

Bygninger, der er forbundet til vores netværk, men hvor der kræves yderligere kabelføring for at etablere opkobling til din lokation eller etage.

Fejl, der ikke påvirker servicen

Enhver fejl eller tilstand, der ikke påvirker servicen.

Off-net

En service, der leveres helt eller delvist via tredjepartsudbyderes netværk, eller en service, der omfatter DSL-services. Indeholder den bestilte service Off-net-komponenter, oplyses dette kunden.

On-net

En service, der udelukkende leveres via vores netværk.

Fejl, der påvirker servicen

Alle fejl i vore fibre, vort transmissions- eller termineringsudstyr, som forårsager totalt eller delvist signaltab i den leverede service i en eller begge transmissionsretninger.

Servicetilgængelighed

Tiden, hvor servicen er tilgængelig, udtrykt i procent af den samlede tid for en servicemåleperiode.

Servicemåleperiode

Måleperioden er ét år startende fra datoen, hvor servicen aktiveres, og til hver efterfølgende årssdag.