

CCP Colt IP Access

Service Level Agreement



1 Introduzione

Il presente SLA definisce le metriche SLA e il regime di service credit per i servizi Colt IP Access in Europa, Giappone, Singapore e Hong Kong.

2 Accordo di fornitura del servizio

I tempi di fornitura previsti rappresentano la stima dei tempi necessari per l'erogazione del servizio, a partire dalla data di conferma dell'ordine. I tempi di fornitura previsti per servizi On-Net per le sedi collegate sono definiti nella Tabella A-1 e nelle Tabelle A-2 e C riportate di seguito. Una volta confermato l'ordine, provvederemo a confermare la Colt Promised Date (CPD), vale a dire la data entro la quale ci impegniamo a fornire i servizi specificati nel modulo d'ordine. Se la CPD non viene rispettata, il cliente avrà il diritto ai service credit definiti nelle Tabelle B e D riportate di seguito.

Tabella A-1: Tempi di fornitura previsti per l'Accordo di erogazione dei servizi (Europa, Giappone, Hong Kong)

Servizi Colt IP Access On-Net	Tempi di fornitura previsti (giorni lavorativi) per le sedi connesse alla rete Colt
Punto di presentazione del servizio esistente, apparecchiatura esistente, configurazione remota	10
Punto di presentazione del servizio esistente, apparecchiatura esistente, configurazione in sede	20
Punto di presentazione del servizio esistente, apparecchiatura nuova	30
Nuovo punto di presentazione	35
Edificio non ancora connesso alla rete Colt	90

Tabella A-2: Tempi di fornitura previsti per l'Accordo di erogazione dei servizi (Singapore)

Colt IP Access	Tempi di fornitura previsti (giorni lavorativi) per le sedi connesse alla rete Colt
Punto di presentazione del servizio esistente, apparecchiatura esistente, configurazione remota	9
Punto di presentazione del servizio esistente, apparecchiatura esistente, configurazione in sede	10
Punto di presentazione del servizio esistente, apparecchiatura nuova	15
Nuovo punto di presentazione	20

Edificio non ancora connesso alla rete Colt	90
---	----

Tabella B: Service credit per l'Accordo di erogazione dei servizi (Europa, Giappone, Singapore, Hong Kong)

Giorni lavorativi oltre la CPD	Servizi Colt IP Access On-Net (service credit come percentuale del costo di installazione)
≥ 1 e ≤ 5	5
> 5 e ≤ 10	15
> 10 e ≤ 20	25
> 20	100

Tabella C: Tempi di fornitura previsti per i servizi aggiuntivi

Regione	Assistenza	Tempi di fornitura previsti (giorni lavorativi) per le sedi connesse alla rete Colt
Europa	Mobilità della forza lavoro	20

Tabella D: Service credit per mancato rispetto della CPD per i servizi aggiuntivi

Giorni lavorativi oltre la CPD	Service credit come percentuale del costo di installazione di ciascun servizio
$\geq 1 \leq 2$	20
$> 3 \leq 10$	50
> 10	100

Note:

- Ogni richiesta di rimborso è soggetta a un limite massimo di € 8.000 per richiesta per Servizio per i clienti europei che hanno sottoscritto un contratto, ¥ 1.000.000 per i clienti giapponesi e \$ 10.000 per tutte le altre nazioni
- Per i servizi Off-Net Colt può indicare solo una data di completamento prevista. Pertanto, in caso di ritardo i service credit non verranno applicati.
- I service credit vengono calcolati come percentuale dei costi di installazione sostenuti per il servizio interessato

3 Accordo per la gestione dei guasti

Colt definisce un "tempo di ripristino stimato" (TTTR - Target Time To Repair) per i guasti che incidono sul Servizio, come specificato nella tabella E riportata di seguito. Il TTTR è l'obiettivo in termini di tempo, misurato dal momento della registrazione del guasto attraverso l'apertura di un ticket di assistenza, in seguito alla segnalazione del cliente o dell'identificazione da parte di Colt, al momento in cui il

Service Level Agreement per CCP Colt IP Access

guasto viene riparato. Nel caso in cui Colt non riesca a rispettare il TTTR per i guasti che incidono sul servizio, il cliente ha facoltà di chiedere l'applicazione dei service credit per ogni servizio specifico, come indicato nelle Tabelle F-1 ed F-2 riportate di seguito. I tempi di ripristino per i guasti che non incidono sul servizio verranno definiti di comune accordo caso per caso. Colt tenderà di riparare i guasti che non incidono sul servizio entro 3 giorni lavorativi.

Tabella E: Metriche di prestazioni per l'Accordo sulla gestione dei guasti (Europa, Giappone e Singapore, Hong Kong)

Livello di accesso	TTTR per i guasti che incidono sul servizio (ore)
On-Net (Giappone)	1
On-Net (Europa, Singapore, Hong Kong)	4
Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL (Europa)	8*
Off-Net Livello 2, Business DSL (Europa)	12
Standard DSL (Europa)	24
Managed Dedicated Firewall (Europa)	6

Note:

- * Il TTTR di Off-Net Livello 1, Fibre ULL e Premium DSL per la Francia è di 4 ore.
- Nel caso degli accessi DSL per cui può essere riutilizzata una linea in rame esistente in loco, anziché una linea ordinata ex-novo da Colt, i guasti causati da un'anomalia della linea POTS o DSL fornita dal cliente non sono coperti dal presente SLA.
- Questo SLA si applica ai componenti forniti da Colt (ad esempio i modem e l'apparecchiatura di accesso DSL). Ad eccezione dei servizi Premium DSL in Francia, Belgio e Svizzera e del servizio Business DSL in Italia, Colt non garantisce il Target Time to Repair (TTTR) per tutti i casi di guasto o disservizio dovuti a malfunzionamenti dei doppini in rame forniti da terze parti. Colt si impegna tuttavia a onorare i service credit relativi al Target Time to Repair (TTTR) per i servizi Premium DSL in tutti i paesi e per il servizio Business DSL in Italia.
- Gli attacchi di tipo DDoS (Distributed Denial of Service) non vengono considerati guasti che incidono sul servizio ai sensi dell'Accordo sulla gestione dei guasti.
- TTTR per l'opzione IP Domain DNS è di 8 ore.

Tabella F-1: Service credit relativi all'Accordo per la gestione dei guasti (Europa, Singapore, Hong Kong)

Servizi Colt IP Access Services, IP Domain (ore oltre il TTTR)	Service credit (percentuale del canone mensile per il servizio)	
	On-Net, Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL	Off-Net Livello 2, Business DSL, Standard DSL
> 0 e ≤ 3	5	5
> 3 e ≤ 4	10	
> 4 e ≤ 6	15	
> 6	25	

Tabella F-2: Service credit per l'Accordo sulla gestione dei guasti (Giappone)

Servizi Colt IP Access (ore oltre il TTTR)	Service credit (percentuale del canone mensile per il servizio)
> 0 e ≤ 1	10
> 1 e ≤ 3	20
> 3 e ≤ 5	30
> 5 e ≤ 7	40
> 7 e ≤ 47	50
> 47	100

4 Accordo sulla disponibilità del servizio

Colt fornisce disponibilità del servizio end-to-end. Il calcolo impiegato si basa sulla durata dei guasti che incidono sul servizio, riportati per ciascun servizio registrato da Colt entro il Periodo di misurazione del servizio stesso. Se le prestazioni del servizio scendono al di sotto dei livelli specificati nella Tabella G riportata di seguito, il cliente ha diritto a richiedere i service credit per il servizio in questione, definiti nella Tabella H riportata di seguito.

Tabella G: Disponibilità del servizio

Regione	Livello di accesso	Opzione di ridondanza	Disponibilità à prevista del servizio (%)
Europa	Tutti	Dual access con ridondanza	99,99
Europa	On-Net	Backup DSL	99,95
Europa	On-Net	Nessuno o Resilient Multi ISP	99,90
Europa	Off-Net Livello 1, Premium DSL, Business DSL, Fibre ULL	Backup DSL	99,90

Service Level Agreement per CCP Colt IP Access

Europa	Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL	Nessuno o Resilient Multi ISP	99,85
Europa	Off-Net Livello 2, Business DSL	Nessuna	99,80
Europa	Standard DSL	Nessuna	98,50
Asia	On-Net	Nessuna	99,95

Note:

- Questo SLA si applica ai componenti forniti da Colt (ad esempio i modem e l'apparecchiatura di accesso DSL). In ogni caso, ad eccezione di Francia, Belgio, Svizzera e dei servizi Business DSL in Italia, questo SLA non si applica per tutti i casi di guasto o disservizio dovuti a malfunzionamenti sulle linee in rame fornite da terze parti.
- La disponibilità per l'opzione IP Domain DNS è del 99,9%

Tabella H: Service credit per l'Accordo sulla disponibilità del servizio

Servizi Colt IP Access Services, IP Domain (punti percentuali al di sotto della disponibilità prevista del servizio)	Service credit (percentuale del canone mensile per il servizio)	
	On-Net, Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL	Off-Net Livello 2, Business DSL, Standard DSL
> 0 e ≤ 0,5	5	5
> 0,5 e ≤ 1,0	10	
> 1,0 e ≤ 1,5	15	
Oltre 1,5	20	

5 Qualità del servizio

Accordo sulla perdita di pacchetti

Gli obiettivi per la perdita dei pacchetti e round trip delay si applicano solamente se l'utente opera nell'ambito dei parametri di carico della rete suggeriti:

- Carico del link di accesso: in caso di offerta superiore al 100% della capacità del link di accesso per un determinato momento, non verrà applicato lo SLA durante il periodo in cui l'utilizzo è superiore al 100%.
- L'ampiezza di banda IP deve essere maggiore o uguale a 64 Kbps.
- I parametri di qualità del servizio si applicano solo all'accesso primario e non agli eventuali circuiti di backup.

Le percentuali di perdita di pacchetti sono specificati nella tabella riportata di seguito. Se il valore della percentuale di perdita di pacchetti dei campioni misurati nel corso di un mese di calendario supera il valore previsto, il Cliente ha il

diritto a richiedere i service credit per i servizi interessati, come specificato.

Tabella I: Percentuale di perdita di pacchetti target e service credit (Europa, Asia)

Livello di accesso	Percentuale prevista di perdita di pacchetti	Service credit (percentuale del canone mensile per il servizio)
On-Net, Off-Net Livello 1/2 (non condiviso), Premium DSL, Fibre ULL	<0,01%	5%
Business DSL	<0,1%	5%
Off-Net Livello 1/2 (condiviso), Standard DSL	<1,0%	Non applicabile

Round trip delay

Un round trip delay (RTD) è il tempo impiegato da un pacchetto di 32 byte per andare dal punto terminale della rete (NTP, Network Termination Point) fino a destinazione e tornare al punto di partenza. I round trip delay sono calcolati come media mensile e sono costituiti da quattro elementi del traffico tra i due endpoint.

- Ritardo sulla rete core tra i punti di presenza (PoP) Colt.
- Ritardo fra l'interfaccia di servizio del cliente e il PoP Colt più vicino.
- Ritardo tra il PoP remoto e la destinazione di riferimento sul backbone IP di Colt.
- Ritardo nel percorso di ritorno completo in ordine inverso, verso l'interfaccia di servizio del cliente.

Tabella J: Accordo sul round trip delay

Regione	Livello di accesso	Round trip delay (RTD) in ms
Asia	On-Net	< 90 Dall'interfaccia di servizio del cliente sulla rete IP a qualsiasi punto di riferimento della rete IP Colt e ritorno. Valido solo sulla rete IP Colt in Asia
Europa	On-Net, Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL	< 65 Dall'interfaccia di servizio del cliente sulla rete IP a qualsiasi punto di riferimento della rete IP Colt e ritorno. Valido solo sulla rete IP Colt in Europa
Europa	Business DSL	< 90 Dall'interfaccia di servizio del cliente sulla rete IP a qualsiasi punto di riferimento della rete IP Colt e ritorno. Valido solo sulla rete IP Colt in Europa

Note:

- i. La rete IP Colt in Europa comprende i paesi seguenti: Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svezia, Svizzera e Regno Unito.
- ii. La rete IP Colt in Asia comprende i paesi seguenti: Giappone, Singapore e Hong Kong.

Tabella K: Service credit per l'Accordo sul round trip delay (Colt Europa, Asia)

Round trip delay medio	Service credit (percentuale del canone mensile per il servizio)
Oltre il 10% del round trip delay previsto calcolato come media su un mese di calendario	1% per punto superiore al 110% dell'RTD previsto per le sedi interessate in cui è stata superata la percentuale Massimo 5% del canone mensile per le sedi interessate

6 Generale

Colt non può essere ritenuta responsabile di inadempienza al presente SLA qualora il guasto sia dovuto a una sospensione pianificata del servizio o a un disservizio che esuli dal ragionevole controllo di Colt, ad esempio:

- a) Alimentazione elettrica inappropriata o guasto elettrico nella sede.
- b) Apparecchiatura del cliente difettosa.
- c) Mancanza dell'autorizzazione di accesso alla sede per Colt o i rappresentanti Colt.
- d) Guasto dovuto ad azioni del cliente oppure dei suoi dipendenti o agenti.
- e) Condizioni specifiche della rete Internet esterna, ad esempio attacchi DDoS (Distributed Denial of Service) che influiscono sull'accesso a Internet.

Qualora un problema con uno dei Servizi forniti al cliente impedisca a Colt di rispettare gli SLA per altri Servizi forniti nell'ambito del Servizio di accesso a Internet, il cliente avrà diritto a richiedere i service credit unicamente per il Servizio che costituisce la causa alla radice del problema.

Se Colt non gestisce tutti gli elementi del servizio end-to-end del cliente, quali il CPE nelle sedi del cliente, e pertanto non è in grado di accedere da remoto al firewall, i parametri di prestazione relativi al Colt Managed Dedicated Firewall non sono validi.

Il totale dei service credit dovuti in base al presente SLA per i servizi On-Net non può superare il 40% del canone annuo per il servizio interessato. Nel caso degli accessi Off-Net non DSL, il totale dei service credit dovuti in base al presente SLA non può superare il 20% del canone annuo per il servizio interessato. Nel caso dei servizi DSL, il totale dei service credit dovuti in base al presente SLA non può superare il 5% del canone annuo per il servizio interessato.

7 Definizioni

Punto di presentazione del servizio esistente

Sedi collegate alla rete Colt in cui Colt ha già effettuato un collegamento alla vostra sede o piano e in cui non è richiesto alcun cablaggio aggiuntivo.

Punto di presentazione del nuovo servizio

Sedi collegate alla rete Colt, ma in cui sono richiesti cablaggi aggiuntivi per il collegamento alla vostra sede o piano.

Guasto che non incide sul servizio

Qualsiasi guasto o condizione non definibile come "Guasto che incide sul servizio".

Fibre ULL

Tipo di connessione in cui Colt utilizza un elemento Dark Fibre di terze parti.

Off-Net

Un Servizio fornito per intero o solo in parte utilizzando la rete di altri operatori autorizzati o un Servizio che include Servizi DSL. Colt confermerà al cliente al momento dell'ordine se il servizio prevede un componente Off-Net.

On-Net

Servizio fornito servendosi interamente della rete Colt.

Guasto che incide sul servizio

Guasto che causa una perdita parziale o totale di segnali al servizio del cliente in una o entrambe le direzioni di trasmissione.

Disponibilità del servizio

Il tempo durante il quale un servizio è disponibile, espresso come percentuale del tempo totale del periodo di misurazione del servizio.

Periodo di misurazione del servizio

Il periodo di misurazione è di un mese, calcolato a partire dalla data di attivazione del servizio e da ogni mese successivo.