

CCP Colt IP Access

Service Level Agreement



1 Einführung

Dieses SLA beschreibt die SLA-Kennzahlen und Service Credit-Regelung für Colt IP Access-Services in Europa, Japan und Singapur.

2 Service Delivery Agreement

Die angestrebte Bereitstellungszeit ist der ungefähre Zeitraum, den wir für die Bereitstellung des Services ab dem Tag unserer Auftragsbestätigung benötigen. Die angestrebten Bereitstellungszeiten für On-Net Services an verbundenen Standorten sind in Tabelle A-1, Tabelle A-2 und Tabelle C unten aufgeführt. Im Anschluss an die Auftragsbestätigung werden wir Ihnen ein verbindliches Bereitstellungsdatum (Colt Promised Date - CPD) bestätigen, an dem wir den Service bereitstellen werden. Wird das CPD nicht eingehalten, sind Sie berechtigt, Service Credits entsprechend den unten in Tabelle B und Tabelle D aufgeführten Angaben geltend zu machen.

Tabelle A-1: Angestrebte Bereitstellungszeiten für das Service Delivery Agreement (Europa, Japan)

Colt IP Access On- Net Services	Angestrebte Bereitstellungszeiten (Arbeitsstage) für verbundene Standorte
Bestehender Service-Übergabepunkt, bestehendes Gerät, Remote-Konfiguration	10
Bestehender Service-Übergabepunkt, bestehendes Gerät, Konfiguration vor Ort	20
Bestehender Service-Übergabepunkt, neues Gerät	30
Neuer Service-Übergabepunkt	35
Noch nicht mit dem Netzwerk von Colt verbundenes Gebäude	90

Tabelle A-2: Angestrebte Bereitstellungszeit für das Service Delivery Agreement (Singapur)

Colt IP Access	Angestrebte Bereitstellungszeiten (Arbeitsstage) für verbundene Standorte
Bestehender Service-Übergabepunkt, bestehendes Gerät, Remote-Konfiguration	9
Bestehender Service-Übergabepunkt, bestehendes Gerät, Konfiguration vor Ort	10
Neuer Service-Übergabepunkt, neues Gerät	15
Noch nicht mit dem Netzwerk von Colt verbundenes Gebäude	40

Tabelle B: Service Credits im Rahmen des Service Delivery Agreement (Europa, Japan und Singapur)

Arbeitsstage nach CPD	Colt IP Access OnNet Services (Service Credit in % der Installationsgebühr)
≥ 1 und ≤ 5	5
> 5 und ≤ 10	15
> 10 und ≤ 20	25
> 20	100

Tabelle A: Angestrebte Bereitstellungszeiten für Zusatz-Services

Region	Service	Angestrebte Bereitstellungszeiten (Arbeitsstage) für verbundene Standorte
Europa Japan	IP Guardian mit neuem IP Access (bei Verfügbarkeit von IP Access)	20
Europa Japan	IP Guardian bei vorhandenem IP Access	10
Europa	Managed Dedicated Firewall, Managed Virtual Firewall, Workforce Mobility	20

Tabelle D: Service Credits für nicht eingehaltene CPDs bei Zusatz-Services

Arbeitsstage nach CPD	Service-Gutschrift in % der Installationsgebühr für den betroffenen Service
≥ 1 ≤ 2	20
> 3 ≤ 10	50
> 10	100

Hinweise:

- Ansprüche sind auf eine Obergrenze von 8000 € (oder Entsprechung in der lokalen Währung) pro Anspruch und Service beschränkt.
- Für alle Off-Net Services können wir nur ein voraussichtliches Bereitstellungsdatum angeben. Deshalb können im Falle einer Bereitstellungsverzögerung keine Service Credits geltend gemacht werden.
- Service Credits werden als Prozentsatz der Installationsgebühr für den betroffenen Service berechnet.

CCP Colt IP Access Service Level Agreement



3 Fault Handling Agreement

Bei Fehlern, die den Service beeinträchtigen, bieten wir eine Sollreparaturzeit (Target Time To Repair, TTTR) an, wie in der nachstehenden Tabelle E aufgeführt. Die TTTR ist die angestrebte Zeit, die maximal von der Fehleraufnahme durch Eröffnung eines Fehlertickets, entweder aufgrund der Fehlermeldung Ihrerseits oder der Identifizierung des Fehlers durch uns, bis zur Behebung des Fehlers vergehen darf. Sollten wir die TTTR für servicebeeinträchtigende Fehler nicht einhalten, sind Sie berechtigt, für jeden einzelnen Service gemäß den Angaben in Tabelle F-1 und F-2 Service Credits geltend zu machen. Reparaturzeiten für Fehler, die den Service nicht beeinträchtigen, werden in gegenseitigem Einvernehmen auf Einzelfallbasis vereinbart. Wir werden uns bemühen, Fehler, die den Service nicht beeinträchtigen, innerhalb von drei Arbeitstagen zu beheben.

Tabelle E: Performance-Kennzahlen für das Fault Handling Agreement (Europa, Japan, Singapur)

Access Tier	Geplante Reparaturzeit für Service-beeinträchtigende Fehler (Stunden)
On-Net (Japan)	1
On-Net (Europa, Singapur)	4
Off-Net Tier 1, Premium DSL, Fibre ULL (Europa)	8*
Off-Net Tier 2, Business DSL (Europa)	12
Standard DSL (Europa)	24
Managed Dedicated Firewall (Europa)	6

Hinweise:

- *Die TTTR für Off-Net Tier 1, Fibre ULL und Premium DSL in Frankreich beträgt 4 Stunden; die TTTR für Premium DSL in Belgien beträgt 4 Stunden.
- Sofern bei DSL die Kupferleitung weiterhin genutzt werden kann, werden Fehler, die auf eine Fehlfunktion der von Ihnen bereitgestellten POTS- oder DSL-Leitung zurückzuführen sind, von dieser SLA nicht abgedeckt.
- Dieses SLA gilt für von uns bereitgestellte Komponenten (wie DSL-Zugangs-Hardware und Modems). Die Reparaturzeit (TTTR, Target Time To Repair) kann jedoch bei Fehlern oder Ausfällen, die auf eine Fehlfunktion einer von Dritten bereitgestellten Kupferleitung zurückzuführen sind, nicht garantiert werden; dies gilt nicht für Frankreich, Belgien, die Schweiz und Business DSL-Services in Italien. Trotzdem werden wir die TTTR Service Credits für Premium-DSL-Services in allen Ländern und bei Business DSL-Services in Italien anerkennen.
- Zur Klarstellung sei darauf hingewiesen, dass ein DDoS-Angriff im Hinblick auf die Fehlerbehebung (FHA)

nicht als servicebeeinträchtigender Fehler betrachtet wird.

Tabelle F-1: Service Credits im Rahmen des Fault Handling Agreement (Europa, Singapur)

Colt IP Access Services (Stunden nach der TTTR)	Service Credits (in % der monatlichen Servicegebühr)	
	On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Fibre ULL	Off-Net Tier 2, Business DSL, Standard DSL
> 0 und ≤ 3	5	5
> 3 und ≤ 4	10	
> 4 und ≤ 6	15	
> 6	25	

Tabelle F-2: Service Credits im Rahmen des Fault Handling Agreement (Japan)

Colt IP Access Services (Stunden nach der TTTR)	Service Credits (in % der monatlichen Servicegebühr)
> 0 und ≤ 1	10
> 1 und ≤ 3	20
> 3 und ≤ 5	30
> 5 und ≤ 7	40
> 7 und ≤ 47	50
> 47	100

4 Service Availability Agreement

Wir bieten eine End-to-End-Service-Verfügbarkeit. Die verwendete Berechnung beruht auf der Dauer der erfassten Service-beeinträchtigenden Fehler pro Service, die von uns innerhalb des angegebenen Service-Messzeitraums protokolliert werden. Wird das in Tabelle G-1 und G-2 unten angegebene Performance-Niveau für den jeweiligen Service unterschritten, sind Sie berechtigt, Service Credits gemäß Tabelle H für den beeinträchtigten Service geltend zu machen.

Tabelle G-1: Geplante Service-Verfügbarkeit

Region	Access Tier	Ausfallsicherheitsoption	Geplante Service-Verfügbarkeit (%)
Europa	Alle	Ausfallsicherheit durch Dual Access	99,99
Europa	On-Net	Backup DSL	99,95
Europa	On-Net	Kein oder ausfallsichere Multi ISP	99,90

CCP Colt IP Access Service Level Agreement



Europa	Off-Net Tier 1, Premium DSL, Business DSL, Fibre ULL	Backup DSL	99,90
Europa	Off-Net Tier 1, Premium DSL, Fibre ULL	Kein oder ausfallsicherer Multi ISP	99,85
Europa	Off-Net Tier 2, Business DSL	Keine	99,80
Europa	Standard DSL	Keine	98,50
Japan	On-Net	Keine	99,90
Singapur	On-Net	Keine	99,95

Tabelle G-2: Add-ons für die geplante Service-Verfügbarkeit

Region	Zugangsart	Geplante Service-Verfügbarkeit (%)
Europa	Managed Dedicated Firewall	99,95
Europa	Managed Dedicated Firewall Hohe Verfügbarkeit, Managed Virtual Firewall	99,99
Europa	IP Guardian	99,99
Japan	IP Guardian	99,90

Hinweise:

- Dieses SLA gilt für von uns bereitgestellte Komponenten (wie DSL-Zugangs-Hardware und Modems). Das SLA findet jedoch keine Anwendung bei Fehlern oder Ausfällen, die auf eine Fehlfunktion einer von Dritten bereitgestellten Kupferleitung zurückzuführen sind; dies gilt nicht für Frankreich, Belgien, die Schweiz und Business DSL Services in Italien.

Tabelle H: Service Credits im Rahmen des Service Availability Agreement

Colt IP Access Services (in Prozentpunkten unter geplanter Serviceverfügbarkeit)	Service Credits (in % der monatlichen Servicegebühr)	
	On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Fibre ULL	Off-Net Tier 2, Business DSL, Standard DSL
> 0 und ≤ 0,5	5	5
> 0,5 und ≤ 1,0	10	
> 1,0 und ≤ 1,5	15	
> 1,5	20	

5 Service-Qualität

Paketverlust-Vereinbarung

Die Zielraten für Paketverlust und RTD (Round Trip Delay) gelten nur, wenn die empfohlenen Netzwerklastparameter eingehalten werden:

- Zugangsverbindungslast: Übersteigt das Übertragungsvolumen eine bestimmte Zeit lang die Gesamtkapazität (100 %) der Zugangsverbindung, gilt das SLA in dem Zeitraum, in dem die Auslastung 100 % übersteigt, nicht.
- Die IP-Bandbreite muss mindestens 64 Kbit/s betragen, und
- die Qualitätsparameter des Service gelten nur für den primären Zugang und nicht für Backup-Leitungen.

Die Zielraten für Paketverluste sind in der Tabelle unten aufgeführt. Wenn die Paketverlustrate der innerhalb eines Kalendermonats gemessenen Werte die aufgeführte Zielrate übersteigt, können Sie Service Credits für die betroffenen Services wie angegeben geltend machen.

Tabelle I: Zielrate für Paketverluste und Service Credits (Europa)

Access Tier	Zielrate für Paketverluste	Service Credits (in % der monatlichen Servicegebühren)
On-Net, Off-Net Tier 1/2 (ungeteilt), Premium DSL, Fibre ULL	< 0,01 %	5 %
Business DSL	< 0,1 %	5 %
Off-Net Tier 1/2 (ungeteilt), DSL Standard	< 1,0 %	Nicht zutreffend

Für Services in Japan und Singapur werden keine Zielraten für Paketverluste angegeben.

RTD (Round Trip Delay)

Ein RTD (Round Trip Delay) ist die Laufzeit für ein 32-Byte-Paket vom Endpunkt des Netzwerkes bis zum Zielpunkt und wieder zurück zum Endpunkt. Die RTD-Werte werden als Mittelwert auf einer monatlichen Basis berechnet und setzen sich aus vier Elementen für den Datenverkehr zwischen zwei Endpunkten zusammen.

- Laufzeit durch das Kernnetzwerk zwischen unseren Übergabepunkten (PoPs);
- Laufzeit zwischen Ihrem Service-Interface und unserem nächsten PoP;
- Laufzeit zwischen unserem Fern-PoP und dem Referenzzielpunkt auf unserem IP Backbone; und

CCP Colt IP Access

Service Level Agreement



- Laufzeit für den gesamten Weg zurück in umgekehrter Richtung zu Ihrer Service-Schnittstelle

Tabelle J: Round Trip Delay-Vereinbarung

Region	Access Tier	RTD-Wert in ms
Japan	On-Net	< 40 Von Ihrem Service-Interface im IP-Netzwerk zu einem beliebigen Referenzpunkt im IP-Netzwerk von Colt und zurück Nur gültig im IP-Netzwerk von Colt in Asien
Europa	On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Fibre ULL	< 65 Von Ihrem Service-Interface im IP-Netzwerk zu einem beliebigen Referenzpunkt im IP-Netzwerk von Colt und zurück Nur gültig im IP-Netzwerk von Colt in Europa
Europa	Business DSL	< 90 Von Ihrem Service-Interface im IP-Netzwerk zu einem beliebigen Referenzpunkt im IP-Netzwerk von Colt und zurück Nur gültig im IP-Netzwerk von Colt in Europa

Für Services in Singapur werden keine Round Trip Delay-Ziele angegeben.

Hinweise:

- Das IP-Netzwerk von Colt in Europa beinhaltet die folgenden Länder: Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz und Spanien.
- Das IP-Netzwerk von Colt in Asien beinhaltet die folgenden Länder: Japan.

Tabelle K: Service Credits für die Round Trip Delay-Vereinbarung (Colt Europa, Japan)

Durchschnittlicher RTD-Wert	Service Credits (in % der monatlichen Servicegebühr)
Mehr als 10 % über dem angestrebten RTD-Wert, gemittelt über einen Kalendermonat	1 % pro Punkt, der über 110 % des angestrebten RTD-Wertes für die beeinträchtigten Standorte hinausgeht, bei denen die Rate überschritten wird Max. 5 Prozent der monatlichen Mietgebühr für die beeinträchtigten Standorte

6 Allgemein

Wir übernehmen keine Verantwortung für die Nichteinhaltung dieses SLA, sofern diese auf die geplante Reparatur- oder Wartungszeiten sowie auf Fehler zurückzuführen ist, die außerhalb unserer akzeptablen Kontrolle liegen. Solche Fehler sind zum Beispiel:

a) Unzureichende oder ungeeignete Stromversorgung oder Stromausfälle am Kundenstandort

b) Fehlerhafte Einrichtungen des Kunden

c) Wir bzw. unsere autorisierten Vertreter erhalten keinen Zugang zum Standort.

d) Fehler aufgrund Ihrer Handlungen oder der Handlungen Ihrer Mitarbeiter oder Vertreter

e) Vorliegen extern verursachter Bedingungen, wie eine Beeinträchtigung des Internetzugangs infolge von DDoS-Angriffen

Wenn ein Fehler an einem Ihrer Services dazu führt, dass wir SLAs für andere Services, die als Teil Ihres Internet Access Services bereitgestellt werden, nicht einhalten können, sind Sie nur berechtigt, Ansprüche auf Service-Gutschriften für den Service geltend zu machen, der für den Fehler verantwortlich ist.

Wenn wir nicht alle Elemente Ihres Ende-zu-Ende Services managen, also beispielsweise nicht die CPE in Ihren Räumlichkeiten, und als Folge hiervon nicht in der Lage sind, per Remote-Zugriff auf Ihre Firewall zuzugreifen, gelten die Leistungswerte für Colt Managed Dedicated Firewall nicht.

Die gesamten unter dieses SLA für On-Net Services fallenden Credits dürfen nicht mehr als 40 % der jährlichen Service-Gebühr für den beeinträchtigten Service betragen. Für Nicht-DSL Off-Net Services dürfen die gesamten unter dieses SLA fallenden Credits nicht mehr als 20 % der jährlichen Service-Gebühr für den beeinträchtigten Service betragen. Für DSL Services dürfen die gesamten unter dieses SLA fallenden Credits nicht mehr als 5 % der jährlichen Service-Gebühr für den beeinträchtigten Service betragen.

7 Definitionen

Bestehender Service-Übergabepunkt

Mit unserem Netzwerk verbundene Standorte, an denen bereits eine Verbindung zu Ihren Räumlichkeiten oder Ihrer Etage vorhanden ist und wo keine weitere Verkabelung erforderlich ist.

Neuer Service-Übergabepunkt

Standorte, die bereits mit unserem Netzwerk verbunden sind, wo jedoch weitere Kabel erforderlich sind, um eine Verbindung zu Ihren Räumlichkeiten oder Ihrer Etage herzustellen.

Fehler, die den Service nicht beeinträchtigen

Störungen oder Umstände, die nicht Service-beeinträchtigend sind

Fibre ULL

Ein Verbindungstyp, bei dem Colt ein Dark-Fibre-Element eines Drittanbieters ermöglicht.

Off-Net

Ein bereitgestellter Service, der vollständig oder teilweise das Netzwerk anderer lizenzierter Betreiber nutzt, oder ein Service, der DSL-Services beinhaltet. Wir werden Ihnen zum Zeitpunkt des Auftrags bestätigen, ob der Service eine Off-Net-Komponente aufweist.

On-Net

ist ein Service, der vollständig über unser Netz bereitgestellt wird.

CCP Colt IP Access Service Level Agreement



Service-beeinträchtigender Fehler

Jeglicher Fehler an unserer Glasfaserleitung, unseren Übertragungs- oder Endgeräten, der einen vollständigen oder teilweisen Signalverlust in einer oder den beiden Übertragungsrichtungen verursacht

Service-Verfügbarkeit

Der Zeitraum, über den ein Service verfügbar ist, ausgedrückt als Prozentsatz der Gesamtzeit in einer Service-Messperiode

Service-Messzeitraum

Der Service-Messzeitraum beläuft sich auf ein monat beginnend mit dem Datum der Service-Aktivierung und jedem nachfolgenden monat dieser Aktivierung.