

CCP Colt IP Access and IP Transit Service Level Agreement



1 Einführung

Für dieses Service Level Agreement (SLA) gilt Folgendes:

- Es beschreibt die SLA-Kennzahlen und Pönalenregelung für Colt IP Access und IP Transit Services und
- deckt Off-Net Services ab, sofern dies explizit angegeben wurde

2 Service Delivery Agreement

Die geplante Bereitstellungszeit ist der angenommene Zeitraum, den wir für die Bereitstellung des Services ab dem Tag unserer Auftragsannahme benötigen. Die angestrebten Bereitstellungszeiten für On-Net Services an verbundenen Standorten sind in Tabelle A unten angeführt. Wenn wir neue Standorte als Teil des Service an unser Netzwerk anbinden, werden wir Ihnen die angestrebten Bereitstellungszeiten in jedem einzelnen Fall mitteilen. Im Anschluss an die Auftragsannahme 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 in Tabelle B aufgeführten Angaben geltend zu machen.

Tabelle A: Angestrebte Bereitstellungszeit für das Service Delivery Agreement

Colt IP Access und IP Transit On-Net Services	Angestrebte Bereitstellungszeiten (Arbeitstage) für verbundene Standorte
2 Mbit/s, Bestehender Service-Übergabepunkt und neuer Service-Übergabepunkt	20
Über 2MBit/s, Bestehender Service-Übergabepunkt und neuer Service-Übergabepunkt	35
Colt IP Guardian	10 *

Tabelle B: Service Credits im Rahmen des Service Delivery Agreement

Arbeitstage nach CPD	Colt IP Access und IP Transit On-Net Services (Service Credit in % der Installationsgebühr)
≥ 1 und ≤ 5	5
> 5 und ≤ 10	15
> 10 und ≤ 20	25
> 20	100

Hinweise:

- i. Ansprüche sind auf eine Obergrenze von 8000 € pro Anspruch und Service beschränkt.

- ii. Für Off-Net Services können wir nur ein voraussichtliches Bereitstellungsdatum angeben. Deshalb können im Falle einer Bereitstellungsverzögerung keine Service Credits geltend gemacht werden.
- iii. * Wenn Ihrem vorhandenen Colt IP Access Service hinzugefügt.

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 C aufgeführt. Die TTTR ist die angestrebte Zeit, die maximal ab Aufnahmezeitpunkt des Fehlers bis zu dessen Behebung vergehen darf. Die Fehleraufnahme erfolgt durch Eröffnung eines Fehlertickets, entweder aufgrund der Fehlermeldung Ihrerseits oder der Identifizierung des Fehlers durch uns. Sollten wir die TTTR für Service-beeinträchtigende Fehler nicht einhalten, sind Sie berechtigt, für jeden einzelnen Service gemäß den Angaben in Tabelle D 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 Werktagen zu beheben.

Tabelle C: Performance-Kennzahlen im Rahmen des Fault Handling Agreement

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

Hinweise:

- i. * Hoch-ausfallsicher einschließlich DSL Backup
- ii. ** Off-Net Tier 1, die TTTR für Fibre ULL und Premium DSL in Frankreich beträgt 4 Stunden; die TTTR für Premium DSL in Belgien beträgt 4 Stunden.
- iii. 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.
- iv. 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

CCP Colt IP Access und IP Transit Service Level Agreement

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.

- v. Zur Klarstellung sei darauf hingewiesen, dass ein von Ihrem IP Guardian Service erkannter DDoS-Angriff im Hinblick auf die Fehlerbehebung (FHA) nicht als servicebeeinträchtigender Fehler betrachtet wird.

Tabelle D: Service Credits im Rahmen des Fault Handling Agreement

Colt IP Access und IP Transit Services (Stunden nach der TTTR)	Service Credits (in % des monatlichen Grundpreises)	
	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	

4 Service Availability Agreement

Wir bieten eine Ende-zu-Ende-Serviceverfügbarkeit. 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 E unten angegebene Performance-Niveau für den jeweiligen Service unterschritten, sind Sie berechtigt, Service Credits gemäß Tabelle E für den beeinträchtigten Service geltend zu machen.

Tabelle E: Target Service Availability

Access Tier	Ausfallsicherheitsoption	Geplante Service-Verfügbarkeit (%)
Alle	Ausfallsicherheit durch Dual Access	99,99
On-Net	Absolut ausfallsicher einschließlich DSL Backup	99,95
On-Net	Kein oder ausfallsicherer Multi ISP	99,90
Off-Net Tier 1, Premium DSL, Business DSL, Fibre ULL	Absolut ausfallsicher einschließlich DSL Backup	99,90
Off-Net Tier 1, Fibre ULL, Premium DSL	Kein oder ausfallsicherer Multi ISP	99,85

Off-Net Tier 2, Business DSL	Keine	99,80
Standard DSL	Keine	98,50
Colt IP Guardian	Keine	99,99

Hinweise:

- i. 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 F: Service Credits im Rahmen des Service Availability Agreement

Colt IP Access und IP Transit Services (Prozentpunkte unter geplanter Service-Verfügbarkeit)	Service Credits (in % des monatlichen Grundpreises)	
	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	
Mehr als 1,5	20	

5 Service-Qualität

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
- Die Qualitätsparameter des Services gelten nur für den primären Zugang und nicht für ISDN-Backup-Leitungen oder DSL-Backup-Leitungen

Paketverlust-Vereinbarung

Tabelle G: Paketverlust-Vereinbarung

Access Tier	Zielrate für Paketverluste
On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Fibre ULL	10 ⁻⁶ %
Business DSL	0,1 %
Off-Net Tier 2, Standard DSL	Nicht definiert

CCP Colt IP Access und IP Transit Service Level Agreement

Durchschnittsrate für Paketverluste	Service Credits (in % des monatlichen Grundpreises)
Mehr als 0,1 % gemittelt über einen Kalendermonat	1 % pro Punkt pro beeinträchtigten Standorten, bei denen die Rate überschritten wurde Max. 5 Prozent der monatlichen Mietgebühr für den beeinträchtigten Service

Hinweise:

- ii. Dies gilt nicht für Access Tier Business DSL.

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 Verkehr zwischen zwei Endpunkten zusammen:

- Laufzeit zwischen Ihrer Service-Schnittstelle und unserem nächsten Übergabepunkt (PoP);
- Laufzeit durch das Kernnetzwerk zwischen unseren PoPs;
- Laufzeit zwischen unserem Fern-PoP und dem Referenzzielpunkt auf unserem IP Backbone; und
- Laufzeit für den gesamten Weg zurück in umgekehrter Richtung zu Ihrer Service-Schnittstelle

Tabelle H: Round Trip Delay-Vereinbarung

Access Tier	RTD-Wert in ms
On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Fibre ULL	< 65 Von Ihrer Service-Schnittstelle im Colt IP Netzwerk in einem Colt Land zu einem beliebigen Referenzpunkt im Colt IP Backbone-Netzwerk in einem Colt Land und zurück
Business DSL	< 90 Von Ihrer Service-Schnittstelle im Colt IP Netzwerk in einem Colt Land zu einem beliebigen Referenzpunkt im Colt IP Backbone-Netzwerk in einem Colt Land und zurück
On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Fibre ULL	< 120 Von Ihrer Service-Schnittstelle im Colt IP Netzwerk in einem Colt Land zu unserem PoP in New York und zurück

Hinweise:

- i. Zu den von Colt abgedeckten Ländern gehören Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz und Spanien.

Durchschnittlicher RTD-Wert	Service Credits (in % des monatlichen Grundpreises)
-----------------------------	---

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 Allgemeine Bestimmungen

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

- Unzureichende oder ungeeignete Stromversorgung oder Stromausfälle am Kundenstandort
- Fehlerhafte Einrichtungen des Kunden
- Wir bzw. unsere autorisierten Vertreter erhalten keinen Zugang zum Standort.
- Fehler aufgrund Ihrer Handlungen oder der Handlungen Ihrer Mitarbeiter oder Vertreter
- Vorliegen extern verursachter Bedingungen, wie eine Beeinträchtigung des Internetzugangs infolge von DDoS-Angriffen

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

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.

CCP Colt IP Access und IP Transit Service Level Agreement

On-Net

Ein Service, der vollständig über unser Netz bereitgestellt wird.

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 Jahr beginnend mit dem Datum der Service-Aktivierung und jedem nachfolgenden Jahrestag dieser Aktivierung.