

CCP Colt IP Access SLA（サービスレベルアグリーメント）



1 序文

本 SLA では、Colt IP Access サービスの SLA 評価基準およびサービスクレジットについて規定します。オフネットについては明確に言及された場合に限り、SLA の対象に含まれます。

2 納期保証

以下の表 A および表 C に、オンネットサービスの目標提供リードタイムを記載します。目標提供リードタイムとは、当社の注文承諾日からサービス提供までの期間となります。注文承諾後、サービスを提供する Colt 約束期日（CPD: Colt Promised Date）を確定します。CPD が達成されなかった場合、お客様は以下の表 B および表 D に記載するサービスクレジットを請求する権利を有します。

表 A：納期保証の目標提供リードタイム (Colt IP Access)

Colt IP Access (オンネットサービス)	目標提供リードタイム(営業日)	
	シンガポールを除く全て	シンガポール
サービス提供設備設置済み拠点、既設ノード利用、リモートからの設定変更	10	9
サービス提供設備設置済み拠点、既設ノード利用、現地での設定変更	20	10
サービス提供設備設置済み拠点、新規ノード設置が必要な場合	30	15
サービス提供設備新規設置拠点	35	20
お客様ビルが Colt ネットワークに未接続の場合	90	90

表 B：納期保証のサービスクレジット (Colt IP Access)

CPD 超過日数 (営業日)	サービスクレジット(初期費用に対する返還料率 [%])
1 日～5 日	5
6 日～10 日	15
11 日～20 日	25
21 日以上	100

表 C：納期保証の目標提供リードタイム (Colt IP Access 追加オプションサービス)

サービス	目標提供リードタイム(営業日)
Workforce Mobility	20

表 D：納期保証のサービスクレジット (Colt IP Access 追加オプションサービス)

CPD 超過日数 (営業日)	サービスクレジット(初期費用に対する返還料率 [%])
1 日～2 日	20
3 日～10 日	50
11 日以上	100

注記:

- 請求上限は 1 サービス 1 請求あたり、ヨーロッパの顧客は 8,000 ユーロ、日本の顧客は 100 万円、その他地域の顧客は 10,000 米ドルとします。
- オフネットサービスの場合、提携事業者が納期保証を設定しない場合、当社が設定するのは目標完了日のみとなります。したがって、遅延が生じた場合でもサービスクレジットは適用されません。
- サービスクレジットは初期費用に対する返還料率[%]とします。

3 故障復旧保証

サービスに影響を及ぼす障害について、以下の表 E に目標復旧時間 (TTTR: Target Time To Repair) を記載します。TTTR は、顧客から障害の申告があるか、または当社が障害を検出したことにより、障害が当社に記録され、トラブルチケットが発行された時点から障害が解消される時点までの時間の目標値を指します。サービスに影響を及ぼす障害について当社が TTTR を達成できなかった場合、顧客は以下の表 F-1 および表 F-2 に記載するとおり、個別のサービス毎にサービスクレジットを請求する権利を有します。サービスに影響を及ぼさない障害の復旧時間については、ケースバイケースで相互に合意する事とします。当社はサービスに影響を及ぼさない障害については、3 営業日以内に復旧するよう努めます。

表 E：故障復旧保証における目標復旧時間

アクセス種別	目標復旧時間 (時間)
オンネット (日本), ファイバーULL (日本)	1
オンネット (日本を除く全ての国)	4
オフネット Tier 1, プレミアム DSL, ファイバーULL (日本を除く全ての国)	8*
オフネット Tier 2, ビジネス DSL	12
オフネット Tier 3, スタンダード DSL	24
オフネット Tier 4	48

注記:

- 上記 SLA は提携事業者が提供する DSL 回線の障害には適用されません。
- IP Domain、DNS サービスにおける目標復旧時間は 8 時間となります。
- *フランスにおけるオフネット Tier1、ファイバーULL の目標復旧時間は 4 時間となります。

表 F-1: 故障復旧保証のサービスクレジット (日本を除く全ての国)

Colt IP Access, IP Domain (目標復旧時間)	サービスクレジット (月額費用に対する返還料率 [%])	
	オンネット, オフネット Tier 1, プレミアム DSL, ファイバーULL	オフネット Tier 2/3/4, ビジネス DSL, スタンダード DSL
0 時間超 ~ 3 時間以内	5	5
3 時間超 ~ 4 時間以内	10	
4 時間超 ~ 6 時間以内	15	
6 時間超	25	

表 F-2: 故障復旧保証のサービスクレジット (日本)

Colt IP Access, IP Domain (目標復旧時間)	サービスクレジット (月額費用に対する返還料率 [%])
0 時間超 ~ 1 時間以内	10
1 時間超 ~ 3 時間以内	20
3 時間超 ~ 5 時間以内	30
5 時間超 ~ 7 時間以内	40
7 時間超 ~ 47 時間以内	50
47 時間超	100

4 サービスアベイラビリティ保証

エンドツーエンドのサービスアベイラビリティ保証を提供します。サービスアベイラビリティの算出は、サービス測定期間内に当社が記録した1サービスあたりのサービスに影響を及ぼす障害の期間に基づいて行われます。サービスアベイラビリティが以下の表 G に記載されているレベルを下回る場合、お客様は影響を受けたサービスについて以下の表 H に記載されるサービスクレジットを請求する権利を有します。

表 G: 目標サービスアベイラビリティ

アクセス種別	レジリエンスオプション	目標サービスアベイラビリティ(%)
全て	マネージドデュアルアクセス**	99.99
オンネット	DSL バックアップ	99.95
オンネット(日本) ファイバーULL(日本)	無し、もしくはマルチホーム ISP	99.95
オンネット (日本を除く全ての国)	無し、もしくはマルチホーム ISP	99.90
オフネット Tier 1 プレミアム DSL, ビジネス DSL ファイバーULL	DSL バックアップ	99.90
オフネット Tier 1 プレミアム DSL, ファイバーULL (日本を除く全ての国)	無し、もしくはマルチホーム ISP	99.85
オフネット Tier 2 ビジネス DSL	無し	99.80
オフネット Tier 3, スタンダード DSL	無し	98.50
オフネット Tier 4	無し	98.00

注記:

- 上記 SLA は提携事業者が提供する DSL 回線の障害には適用されません。
- IP Domain、DNS サービスにおける目標サービスアベイラビリティは 99.9%となります。
- **マネージドデュアルアクセスとは 2 台のマネージドルータ、および 2 回線を用いたフルマネージドサービスを指します。プライマリ回線にオンネット、ファイバーULL、OLO、および EFM が利用可能です。セカンダリ回線には、オンネット、ファイバーULL、OLO、EFM、DSL、および 3G/4G ワイヤレスが利用可能です。
- 3G/4G ワイヤレスバックアップをご利用の場合、3G/4G ワイヤレス機能付き Colt CPE ルータが通信を行うために十分な信号強度と信号品質を確保できる場所をお客様にご準備頂く必要がございます。本ドキュメントに記載される SLA は Colt が提供するハードウェアに対して提供されるものであり、3G/4G ワイヤレス信号そのものに対しては SLA は適用されません。

OLO: Other Licensed Operator の略。提携通信事業者を指す。

EFM: Ethernet in the First Mile の略。銅線上で双方向のイーサネット通信を実現するアクセス方式の 1 つ。

表 H: サービスアベイラビリティ保証のサービスクレジット

Colt IP Access, IP Domain (目標サービスアベイラビリティを下回った%ポイント)	サービスクレジット(月額費用に対する返還料率 [%])	
	オンネット, オフネット Tier 1, プレミアム DSL, ファイバーULL, 全てのレジリエンスオプション	オフネット Tier 2/3/4, ビジネス DSL, スタンダード DSL
0%超 ~ 0.5%以内	5	5
0.5%超 ~ 1.0%以内	10	
1.0%超 ~ 1.5%以内	15	
1.5%超	20	

5 サービス品質保証

サービス品質保証におけるパケットロスおよび往復遅延では、お客様がアクセス回線容量の 100%を超えるトラフィックを送受信した場合、100%を超えた期間について SLA は適用されません。また、サービス品質保証はプライマリ回線にのみ適用され、バックアップ回線には適用されません。

パケットロス

目標パケットロス率、およびサービスクレジットを下記表 I に記載します。各月における測定用パケットの損失率が規定の目標パケットロス率を上回った場合、お客様は影響を受けたサービスについて下表に記載されるサービスクレジットを請求する権利を有します。

表 I: 目標パケットロス率・サービスクレジット

アクセス種別	目標パケットロス率	サービスクレジット (月額費用に対する返還料率 [%])
オンネット オフネット Tier 1/2/3/4 (Uncontended) プレミアム DSL ファイバーULL	0.01%以下	5%
ビジネス DSL	0.1%以下	5%
オフネット Tier 1/2/3/4 (Contended) スタンダード DSL インターネット回線再販(Tier 1/2/3/4)	1.0%以下	適用なし

往復遅延

往復遅延(Round Trip Delay: RTD)とは、32-byte のパケットが Colt ネットワーク内の始点～終点間を往復する時間を指し、1ヶ月間の平均で計算します。下記の測定値が SLA に適用されます。

- PoP ～ PoP 間測定 of 95%
- お客様サービスインタフェース ～ Colt IP バックボーン間の 85%

表 J: 往復遅延保証 - リージョン間 SLA

リージョン間 SLA			
	ヨーロッパ	アジア	北米
ヨーロッパ	60ms		
アジア	160ms	75ms	
北米	80ms	120ms	75ms
オーストラリア	275ms	130ms	250ms

表 K: 往復遅延保証 - リージョン内 SLA

リージョン内 SLA	
北ヨーロッパ	20ms
東ヨーロッパ	60ms
西ヨーロッパ	35ms
南ヨーロッパ	40ms
日本	15ms
アジア	80ms
北米	85ms
オーストラリア	10ms

注記:

- i. リージョンについての定義は Section7 に記載しています。
- ii. 例としてリージョン A ～ リージョン B 間の往復遅延は下記の通り計算します。
リージョン内往復遅延(リージョン A) + リージョン間往復遅延 + リージョン内往復遅延(リージョン B)
- iii. オンネット、ファイバーULL が往復遅延保証 SLA の対象となります。

表 M: 往復遅延保証サービスクレジット

月間平均往復遅延	サービスクレジット (月額費用に対する返還料率 [%])
月間平均往復遅延が目標往復遅延を 10%以上超過した場合	目標往復遅延の 110%を 1%超える毎にサービスクレジット 1% (月額利用料金の 20%を最大とする)

帯域

帯域の測定は、市販のスループットアナライザーで実行する必要があります。

アナライザーは OSI レイヤー4 の帯域を測定します。つまり、実際のスループットは Ethernet、IP および TCP プロトコルのオーバーヘッドにより、公称回線帯域よりも低くなります。

MTU サイズ 1500 byte での理論上の最大スループットは、公称回線帯域の 94.15%です。したがって、Colt は MTU サイズ 1500 byte の公称帯域の 92%の測定スループットを許容可能な結果と見なします。PC 上で動作するアプリケーション、もしくはブラウザベースのパフォーマンス測定ツールは、一般的に信頼できる帯域測定には適さず、パフォーマンスが不十分であることの証拠としては受け入れられません。

往復遅延・パケットロス (Cloud Prioritisation)

下記 SLA はオプションサービス「Cloud Prioritisation」をご利用のお客様に適用されます。

往復遅延(Round Trip Delay: RTD)とは、32-byte のパケットが Colt ネットワーク内の Router ～ Microsoft とのピアリングポイント間を往復する時間を指し、1 ヶ月間の平均で計算します。

表 N: 往復遅延保証(Cloud Prioritisation)

往復遅延保証	目標往復遅延 (Cloud Prioritisation)
最寄りの Microsoft ピアリングポイントまでの往復遅延 – 北ヨーロッパ、南ヨーロッパ、西ヨーロッパ、アジア	30ms 以下

注記:

- i. お客様のローカルエリアネットワークまたは Microsoft クラウド内のネットワーク遅延は、この SLA の対象外です。
- ii. SLA は Colt オンネット回線およびファイバーULL 回線でのみ対象となります。
- iii. パケットロス保証と同じサービスクレジットが適用されます。
- iv. 標準の往復遅延保証または Cloud Prioritisation の往復遅延保証のいずれかに対して 1 回のみ請求できます。

6 一般条項

当社は、本 SLA の不履行が計画メンテナンス作業、あるいは下記のように当社の管理可能な範囲を超える原因によるものである場合、その不履行について責任を負いません。

- a) 不可抗力;
- b) お客様の拠点に適切な電力が供給されていない場合、あるいは停電が起きた場合;
- c) お客様の機器故障;
- d) 当社または当社の正当な代理人が拠点への立入りを許可されない場合;
- e) 障害がお客様の行為またはお客様の従業員や代理人の行為によるものである場合;
- f) 分散型サービス拒否攻撃などの外的要因がインターネットアクセスに影響した場合;
- g) お客様が弊社のアドバイスに従ってサービスを修正しなかった結果、または独立したサードパーティーのサービスに起因するあらゆる欠陥（例えば推奨パッチの適用を怠った場合）;
- h) お客様の管理の範囲内にあるサービスの構成要素に起因する障害（例えば暗号化証明書の有効期限切れ、お客様の機器、ネットワーク、または外部電話回線など）;
- i) お客様の支払い不履行によるサービスの停止もしくは廃止
- j) クラウドプロバイダーのプラットフォームに関連する問題（ログイン/認証の問題、IaaS/PaaS/SaaS プラットフォームまたはクラウドプロバイダーのネットワーク内の障害など）については責任を負いません。

複数のサービスをご利用のお客様について、一つのサービスにおける障害が起因となり、その他サービスにも影響を与え、SLA を満たさない場合、お客様は障害の根本的原因であるサービスに対してのみサービスクレジットを請求する権利を有します。

オンネットサービスのクレジットの総額は、影響を受けたサービスの月額サービス料金の 40%を超えないものとします。DSL 以外のオフネットサービスでは、クレジットの総額は影響を受けたサービスの月額サービス料の 20%を超えないものとします。DSL サービスの場合、クレジットの総額は影響を受けたサービスの年間サービス料の 5%を超えないものとします。

7 計画メンテナンス

Colt は、サービスの品質維持、機器の拡張、保守、及び保全を目的として、計画メンテナンスを実施します。計画メンテナンス実施の際、お客様への影響を可能な限り最小化するよう努めます。

- a) サービスに影響のある計画メンテナンスの場合、作業の 10 日前（暦日）までに通知いたします。
- b) サービスに影響を及ぼさない場合、計画メンテナンスに関する通知は行わない場合があります。
- c) 緊急メンテナンスが必要と判断した場合、可及的速やかにお客様に通知するよう試みますが、緊急対処が必要と弊社が判断した場合、通知せずに緊急メンテナンスを実施する場合があります。
- d) 弊社以外のサードパーティーによる計画メンテナンスの場合、弊社がサードパーティーから計画メンテナンスの通知を受け取り次第、可及的速やかにお客様に通知します。
- e) 弊社が必要と判断する場合を除き、メンテナンスウィンドウ時間帯（現地時間 平日 20:00 – 5:00. 週末 金曜日 20:00 – 月曜日 5:00）にて作業を実施します。
- f) メンテナンス日時の変更、延期や中止などのご要望にはお応えいたしかねます。
- g) メンテナンス作業による通信影響は SLA の対象外となります。

8 定義

サービス提供設備設置済み拠点

当社ネットワークがお客様ビルに接続済みであり、お客様の事業所もしくはフロアに追加のケーブル敷設が不要な拠点

サービス提供設備新規設置拠点

当社ネットワークがお客様ビルに接続済みであるが、お客様の事業所もしくはフロアに追加のケーブル敷設が必要な拠点

サービスに影響を及ぼさない障害

サービスに影響しない障害または状況

サービスに影響を及ぼす障害

当社ファイバー、伝送装置、または終端装置の障害で、これにより片方向もしくは双方向の伝送信号が完全に、または部分的に失われる障害

ファイバーULL (ULL: Unbundled Local Loop の略)

第三者から提供されるダークファイバーを用いたアクセス接続形態

オフネット

ライセンスを受けた提携事業者が提供するサービスまたは DSL サービスを全体的もしくは部分的に使用したサービス提供形態
当社は、ご契約時にオフネットサービスを含む旨をお客様に説明、確認致します。

オンネット

当社のネットワークを使用して提供されるサービス形態

Colt PoP

当社ネットワークノード設置拠点

インターネット回線再販

Colt によってサービス提供する部分が無く、第三者から提供されるインターネット接続サービスを再販売する提供形態

サービスアベイラビリティ

サービス測定期間のうち、サービスが利用可能な時間を割合として表したもの(単位は%)

サービス測定期間

サービス提供開始日から始まり、以降各月毎の 1 か月間

Colt におけるリージョンの定義:

Colt におけるリージョンを下記の通り定義します:

北ヨーロッパ	デンマーク、フィンランド、ノルウェー、スウェーデン
東ヨーロッパ	ブルガリア、クロアチア、チェコ共和国、ハンガリー、ポーランド、ルーマニア、スロバキア
西ヨーロッパ	オーストリア、ベルギー、フランス、ドイツ、アイルランド、ルクセンブルグ、オランダ、スイス、イギリス
南ヨーロッパ	イタリア、ポルトガル、スペイン
アジア	日本、香港、シンガポール
北米	アメリカ、カナダ
オーストラリア	オーストラリア