

CCP Colt IP Access

Service Level Agreement



1 Introduzione

Il presente SLA definisce le metriche SLA e i crediti di servizio relativi ai Servizi Colt IP Access in Europa, Giappone e Singapore.

2 Accordo sulla fornitura del Servizio

I tempi di fornitura previsti rappresentano la stima dei tempi necessari per la fornitura del Servizio al Cliente, a partire dalla data di Accettazione dell'Ordine da parte di Colt. I tempi di fornitura previsti per i Servizi On-Net per le sedi collegate sono definiti nelle Tabelle A-1, A-2 e C riportate di seguito. Successivamente all'Accettazione dell'Ordine, Colt provvederà a confermare la Colt Promised Date (CPD), vale a dire la data entro la quale Colt si impegna a fornire il Servizio. Se la CPD non viene rispettata, il Cliente avrà diritto ai crediti di servizio definiti nelle Tabelle B e D riportate di seguito.

Tabella A-1: Tempi di fornitura previsti per l'Accordo sulla fornitura del Servizio (Europa, Giappone)

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

Tabella A-2: Tempi di fornitura previsti per l'Accordo sulla fornitura del Servizio (Singapore)

Colt IP Access	Tempi di fornitura previsti (giorni lavorativi) per le sedi connesse alla rete Colt
Punto di connessione del Servizio esistente, apparecchiatura esistente, configurazione remota	9
Punto di connessione del Servizio esistente, apparecchiatura esistente, configurazione in sede	10
Punto di connessione del Servizio nuovo, apparecchiatura nuova	15
Edificio non ancora connesso alla rete Colt	40

Tabella B: Crediti di servizio relativi all'Accordo sulla fornitura del Servizio (Europa, Giappone e Singapore)

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

Tabella A: Tempi di fornitura previsti per i Servizi aggiuntivi

Regione	Assistenza	Tempi di fornitura previsti (giorni lavorativi) per le sedi connesse alla rete Colt
Europa Giappone	IP Guardian con un nuovo IP Access (dopo che IP Access viene reso disponibile)	20
Europa Giappone	IP Guardian su un IP Access esistente	10
Europa	Managed Dedicated Firewall, IP Guardian, Managed Virtual Firewall, Workforce Mobility	20

Tabella D: Crediti di servizio relativi al mancato rispetto della CPD per i Servizi aggiuntivi

Giorni lavorativi oltre la CPD	Crediti di servizio come % del costo di installazione di ciascun Servizio
≥ 1 e ≤ 2	20
> 3 e ≤ 10	50
> 10	100

Note:

- Ogni richiesta di rimborso è soggetta a un limite massimo di € 8.000 (o l'equivalente in valuta locale) per Servizio.
- Per i Servizi Off-Net Colt può solo fornire una data di completamento prevista. Pertanto, in caso di ritardi, i crediti di servizio non saranno applicabili.

- iii. I crediti di servizio sono calcolati come una percentuale dei costi di installazione sostenuti per il Servizio interessato.

3 Accordo sulla 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 il lasso di tempo che va dal momento in cui il guasto viene registrato con l'apertura di un ticket di assistenza, a seguito di segnalazione da parte del Cliente o identificazione da parte di Colt, fino al momento in cui il guasto viene riparato. Nel caso in cui Colt non riesca a rispettare il TTTR relativo ai guasti che incidono sul Servizio, il Cliente ha la facoltà di chiedere l'applicazione dei crediti di servizio per ogni Servizio specifico, come indicato nella Tabella D riportata di seguito. I tempi di ripristino per i guasti che non incidono sul Servizio verranno definiti di comune accordo caso per caso. Colt farà il possibile per riparare i guasti che non incidono sul Servizio entro 3 giorni lavorativi.

Servizi Colt IP Access (ore oltre il TTTR)	Crediti di servizio (% del canone mensile del Servizio)
> 0 e ≤ 1	10
> 1 e ≤ 3	20
> 3 e ≤ 5	30
> 5 e ≤ 7	40
> 7 e ≤ 47	50
> 47	100

Tabella E: Metriche delle prestazioni relative all'Accordo sulla gestione dei guasti (Europa, Giappone e Singapore)

Tipo di accesso	TTTR per i guasti che incidono sul Servizio (in ore)
On-Net (Giappone)	1
On-Net (Europa, Singapore)	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:

- i. * Il TTTR di Off-Net Livello 1, Fibre ULL e Premium DSL per la Francia è di 4 ore; il TTTR di Premium DSL per il Belgio è di 4 ore.
- ii. Per gli accessi DSL per i quali può essere riutilizzata una linea in rame esistente in loco e non una ordinata ex-novo da Colt, i guasti causati da un'anomalia della linea POTS o DSL fornita dal Cliente non sono coperti da questo SLA.

- iii. Questo SLA si applica alle componenti fornite da Colt (ad esempio i modem e l'apparecchiatura di accesso DSL). Ad eccezione di Francia, Belgio e Svizzera e del Servizio Business DSL in Italia, Colt non garantisce il TTTR per tutti i casi di guasto o disservizio causati da malfunzionamenti delle linee di rame fornite da terze parti. Tuttavia, Colt onorerà i crediti di servizio relativi al TTTR per i Servizi Premium DSL in tutti i paesi e per il Servizio Business DSL in Italia.
- iv. Nel contesto dell'Accordo sulla gestione dei guasti, un attacco di tipo DDOS (Distributed Denial of Service) non sarà considerato un guasto che incide sul Servizio.

Tabella F-1: Crediti di servizio relativi all'Accordo sulla gestione dei guasti (Europa, Singapore)

Servizi Colt IP Access (ore oltre il TTTR)	Crediti di servizio (% del canone mensile del 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: Crediti di servizio relativi all'Accordo sulla gestione dei guasti (Giappone)

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, registrati da Colt per ciascun Servizio, durante il Periodo di Misurazione del Servizio. Se le prestazioni del Servizio scendono al di sotto dei livelli specificati nelle Tabelle F1 ed F2 riportate di seguito, il Cliente ha diritto ai crediti di servizio relativi al Servizio in questione definiti nella Tabella H riportata di seguito.

Tabella G-1: Disponibilità prevista del Servizio

Regione	Tipo di accesso	Opzione di ridondanza	Disponibilità prevista del Servizio (%)
Europa	Tutti	Dual access con ridondanza	99,99
Europa	On-Net	Completa nte ridondato include backup DSL	99,95

Servizi Colt IP Access (punti percentuali al di sotto della disponibilità prevista del Servizio)	Crediti di servizio (% dei canoni mensili del 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		
Europa	On-Net	Nessuno o Multi ISP ridondato	99,90
Europa	Off-Net Livello 1, Premium DSL, Business DSL, Fibre ULL	Completamente ridondato include backup DSL	99,90
Europa	Off-Net Livello 1, Fibre ULL, Premium DSL	Nessuno o Multi ISP ridondato	99,85
Europa	Off-Net Livello 2, Business DSL	Nessuno	99,80
Europa	Standard DSL	Nessuno	98,50
Giappone	On-Net	Nessuno	99,90
Singapore	On-Net	Nessuno	99,95

Tabella G-2: Disponibilità prevista del Servizio per le opzioni aggiuntive (solo Europa)

Regione	Tipo di accesso	Disponibilità prevista del Servizio (%)
Europa	Managed Dedicated Firewall	99,95
Europa	Managed Dedicated Firewall High Availability, Managed Virtual Firewall	99,99
Europa	IP Guardian	99,99
Giappone	IP Guardian	99,90

Note:

- i. Questo SLA si applica alle componenti fornite 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 causati da malfunzionamenti sulle linee in rame fornite da terze parti.

Tabella H: Crediti di servizio relativi all'Accordo sulla disponibilità del Servizio

5 Qualità del Servizio

Accordo sulla perdita di packets

Le previsioni relative alla perdita dei pacchetti e round trip delay si applicano solo laddove il Cliente operi 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 uguale o superiore a 64 Kbps; e
- I parametri di qualità del Servizio si applicano solo all'accesso primario e non a eventuali circuiti di backup.

Le percentuali di perdita di pacchetti sono specificate nella tabella riportata di seguito. Se il valore della perdita di pacchetti, riportato nelle misurazioni a campione effettuate nel corso di un mese, supera il valore previsto nella Tabella H, il Cliente ha il diritto di richiedere i crediti di servizio per i Servizi interessati, come specificato.

Tabella I: Percentuale di perdita di pacchetti prevista e crediti di servizio (Europa)

Tipo di accesso	Percentuale prevista di perdita di pacchetti	Crediti di servizio (% dei canoni mensili del 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

Per i Servizi in Giappone e Singapore non sono specificate perdite di pacchetti previste.

Round trip delay

Un round trip delay (RTD) è il tempo impiegato da un pacchetto di 32 byte per passare dal punto di terminazione di

rete (NTP, Network Termination Point) a destinazione e ritorno. I Round Trip Delay vengono calcolati come media su base mensile e sono costituiti da quattro elementi del traffico tra due end-point.

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

Tabella J: Accordo sul Round Trip Delay

Regione	Tipo di accesso	Round Trip Delay (RTD) in ms
Giappone	On-Net	< 40 Dall'interfaccia del Servizio del Cliente sulla rete IP a qualsiasi punto di riferimento della rete IP di 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 del Servizio del Cliente sulla rete IP a qualsiasi punto di riferimento della rete IP di Colt e ritorno. Valido solo sulla rete IP Colt in Europa
Europa	Business DSL	< 90 Dall'interfaccia del Servizio del Cliente sulla rete IP a qualsiasi punto di riferimento della rete IP di Colt e ritorno. Valido solo sulla rete IP Colt in Europa

Per i Servizi a Singapore non sono specificati valori previsti relativi al Round Trip Delay.

Note:

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

Tabella K: Crediti di servizio relativi all'Accordo sul Round Trip Delay Agreement (Colt Europa, Giappone)

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

6 Varie

Colt non è responsabile del mancato rispetto del presente SLA qualora il guasto sia dovuto ad una sospensione del Servizio pianificata o che esuli dal ragionevole controllo di Colt, come nei seguenti esempi:

- Ove non sia disponibile un'alimentazione elettrica appropriata oppure sussistano guasti elettrici nella sede del Cliente;
- In caso di difetti sui dispositivi del Cliente;
- Qualora a Colt o ai rappresentanti autorizzati di Colt non siano consentito l'accesso alla sede;
- Qualora il guasto sia dovuto ad azioni del Cliente, dei suoi dipendenti o agenti; e
- Qualora specifiche condizioni della rete Internet esterna, ad esempio attacchi DDoS distribuiti, compromettano l'accesso a Internet.

Nel caso in cui un guasto su uno dei Servizi del Cliente faccia sì che Colt non rispetti gli SLA relativi ad altri Servizi forniti come parte del Servizio di Accesso Internet del Cliente, il Cliente avrà diritto a richiedere solo il risarcimento relativo al Servizio che risulta la causa principale del guasto.

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

Il totale dei rimborsi dovuti in base al presente SLA per i Servizi On-Net non potrà superare il 40% del canone annuo per il Servizio interessato. Nel caso di accessi Off-Net non DSL, il totale dei rimborsi dovuti in base al presente SLA non potrà superare il 20% del canone annuo per il Servizio interessato. Nel caso di Servizi DSL, il totale dei rimborsi dovuti in base al presente SLA non potrà superare il 5% del canone annuo per il Servizio interessato.

7 Definizioni

Punto di connessione del Servizio esistente

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

Punto di connessione del nuovo Servizio

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

Guasto che non incide sul Servizio

Qualsiasi guasto o condizione non definibile come guasto che incide sul Servizio (come definito di seguito).

Fibre ULL

Un tipo di connessione in cui Colt facilita un elemento Dark Fiber 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 una componente Off-Net.

On-Net

Un Servizio fornito utilizzando esclusivamente la rete Colt.

Guasto che incide sul Servizio

Qualsiasi guasto della fibra o delle apparecchiature di trasmissione o terminazione di Colt 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 lasso temporale durante il quale un Servizio è disponibile, espresso come percentuale del tempo totale durante un Periodo di Misurazione del Servizio.

Periodo di Misurazione del Servizio

Il periodo di misurazione ha durata di un anno, calcolato a partire dalla data di attivazione del Servizio e da ogni successiva ricorrenza di tale data.