

Engagement de qualité de service CCP

Colt IP Access et IP Transit



1 Introduction

Le présent Engagement de qualité de service (SLA) :

- définit les niveaux des SLA et les pénalités correspondantes des services Colt IP Access et IP Transit ; et
- couvre exclusivement les services Off-Net explicitement mentionnés.

2 Engagement de livraison des services

Les objectifs de délai de livraison constituent une estimation du temps qui nous est nécessaire pour vous fournir le Service à compter de la date d'acceptation de la commande. Pour les sites clients On-Net connectés, ils sont définis dans le tableau A ci-dessous. Après acceptation de la commande, nous vous confirmons une date de livraison contractuelle (CPD), qui correspond à la date à laquelle nous nous engageons à vous fournir le service. Si cette échéance n'est pas respectée, vous êtes en droit de réclamer le paiement de pénalités, dans les conditions définies dans le Tableau B ci-dessous.

Tableau A : délais de livraison visés dans le cadre de l'engagement de livraison des services

Services On-Net Colt IP Access et IP Transit	Objectifs de délai de livraison (en jours ouvrés) pour les sites connectés
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration à distance	10
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration sur site	20
Point de présentation de service existant, nouvel équipement	30
Point de présentation de nouveau service	35
IP Guardian	10*

Tableau B : pénalités applicables à l'engagement de livraison des services

Jours ouvrables après CPD	Services On-Net Colt IP Access et IP Transit (pénalités exprimées en pourcentage des frais d'installation du service concerné)
≥ 1 et ≤ 5	5
> 5 et ≤ 10	15
> 10 et ≤ 20	25
> 20	100

Remarque :

- Les pénalités sont plafonnées à 8 000 € par réclamation par service.
- Pour les services Off-Net, Colt ne peut communiquer au client qu'une date indicative d'exécution. En cas de retard, aucune pénalité ne sera donc applicable.
- * Si ajouté à votre service Colt IP Access existant.
- Pour les sites non encore connectés au réseau Colt, le délai de livraison visé est de 90 jours ouvrés.

3 Engagement de gestion des pannes

Nous nous engageons sur une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) pour les pannes affectant le service (cf. tableau C ci-dessous). La GTR correspond au temps écoulé entre l'ouverture d'un ticket d'incident par nos soins, que la panne nous ait été signalée par vous ou que nous l'ayons détectée de façon proactive, et la résolution du problème. En cas de non-respect de la GTR pour les pannes affectant le service, vous pouvez réclamer des pénalités, définies pour chaque service spécifique dans le tableau D ci-dessous. Les temps de rétablissement pour les pannes n'affectant pas le service seront mutuellement convenus au cas par cas. Nous tenterons de réparer les pannes n'affectant pas le service sous 3 jours ouvrés.

Tableau C : mesures de performances pour l'engagement de gestion des pannes

Niveau d'accès	Garantie de temps de rétablissement pour les pannes affectant le service (en heures)
On-Net	4
Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, Fibre optique / Boucle locale dégroupée, DSL de qualité professionnelle*	8**
Off-Net de Niveau 2, DSL de qualité professionnelle	12
DSL standard	24

Remarque :

- * Totalement résilient avec option de secours DSL
- ** En France, la GTR Off-Net de Niveau 1, Fibre optique / Boucle locale dégroupée et Premium DSL est de 4 heures. En Belgique, la GTR Premium DSL est de 4 heures.
- Lorsque la ligne de cuivre est réutilisée pour DSL, les pannes provoquées par un dysfonctionnement de la ligne analogique ou DSL fournie par vos soins ne sont pas couvertes par cet engagement de qualité de service.

Engagement de qualité de service CCP Colt IP Access et IP Transit

- iv. Le présent Engagement de qualité de service s'applique aux composants fournis par nos soins (tels que l'équipement d'accès DSL et les modems). À l'exception de la France, de la Belgique, de la Suisse et des services « Business DSL » en Italie, nous ne pouvons garantir le temps de rétablissement des incidents ou pannes provoqués par le dysfonctionnement d'une ligne de cuivre fournie par un tiers. Nous appliquons toutefois les pénalités de GTR pour les services Premium DSL dans tous les pays ainsi que pour les services « Business DSL » en Italie.
- v. Pour dissiper toute incertitude, une attaque par déni de service distribué ou une attaque de service détectée par notre Service IP Guardian n'est pas considérée comme une panne affectant le service dans le cadre de l'engagement de gestion des pannes.

Tableau D : pénalités prévues par l'engagement de gestion des pannes

Services Colt IP Access et IP Transit (heures après la GTR)	Pénalités (exprimées en pourcentage des frais de location mensuelle)	
	On-Net, Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	Off-Net de Niveau 2, DSL professionnel ou DSL Standard
> 0 et ≤ 3	5	5
> 3 et ≤ 4	10	
> 4 et ≤ 6	15	
> 6	25	

4 Engagement de disponibilité du service

Nous vous offrons une disponibilité de service de bout en bout. Le calcul repose sur la durée des pannes affectant le service enregistrée par service et consignée par nos soins pendant la période de mesure indiquée. Si le niveau de performance du service descend sous les seuils définis dans le tableau E ci-dessous, vous êtes en droit de réclamer, pour le service concerné, les pénalités définies dans le tableau F ci-dessous.

Tableau E : objectif de disponibilité du service

Niveau d'accès	Option de résilience	Objectif de disponibilité du service (%)
Tout	Resilient Dual Access	99,99
On-Net	Totalement résilient avec option de secours DSL	99,95

On-Net	Aucune ou multi-FAI résilient	99,90
Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, DSL de qualité professionnelle, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	Totalement résilient avec option de secours DSL	99,90
Off-Net de Niveau 1, Fibre optique / Boucle locale dégroupée, Premium DSL	Aucune ou multi-FAI résilient	99,85
Off-Net de Niveau 2, DSL de qualité professionnelle	Aucune	99,80
DSL standard	Aucune	98,50
Colt IP Guardian	Aucune	99,99

Remarque :

- i. Le présent Engagement de qualité de service s'applique aux composants fournis par nos soins (tels que l'équipement d'accès DSL et les modems). Toutefois, à l'exception de la France, de la Belgique, de la Suisse et des services « DSL de qualité professionnelle » en Italie, le présent Engagement de qualité de service ne s'applique pas aux incidents ou aux pannes provoqués par le dysfonctionnement d'une ligne de cuivre fournie par un tiers.

Tableau F : pénalités relatives à l'engagement de disponibilité de service

Services Colt IP Access et IP Transit (% de points au-dessous de l'objectif de disponibilité de service)	Pénalités de service (exprimées en pourcentage des frais de location mensuelle)	
	On-Net, Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	Off-Net de Niveau 2, DSL professionnel ou DSL Standard
> 0 et ≤ 0,5	5	5
> 0,5 et ≤ 1,0	10	
> 1,0 et ≤ 1,5	15	
Plus de 1,5	20	

5 Qualité de service

Engagement sur la perte de paquets

Les objectifs en matière de perte de paquets et de délai de transit s'appliquent uniquement si vous respectez les paramètres de charge réseau recommandés :

- Charge de la liaison d'accès : si vous offrez plus de 100 % de la capacité de la liaison d'accès pendant une période donnée, le présent Engagement de qualité de

Engagement de qualité de service CCP Colt IP Access et IP Transit

service ne s'applique pas lors de la période pendant laquelle l'utilisation est supérieure à 100 %.

- La bande passante IP doit être égale ou supérieure à 64 Kbit/s.
- Les paramètres de qualité du service s'appliquent uniquement à l'accès principal et non pas à des circuits de secours DSL ou RNIS.

Tableau G : engagement sur la perte de paquets

Niveau d'accès	Objectif de taux de perte de paquets	Pénalités (% des frais de location mensuelle du site affecté)
On-net, Off-Net Tier 1/2 (uncontended), Premium DSL, Fibre ULL	<0.01%	5%
Business DSL	<0.1%	5%
Offnet Tier 1/2 (contended), Standard DSL	<1.0%	Not applicable

Délais de transit

Le délai de transit (RTD) correspond au temps nécessaire pour qu'un paquet de 32 octets circule entre le point de terminaison du réseau et sa destination, puis revienne au point de terminaison. Les délais de transit sont calculés mensuellement sous forme de moyenne et composés de quatre éléments de trafic entre les deux extrémités :

- délai entre l'interface de votre service et notre point de présence (PoP) le plus proche ;
- délai à travers le réseau central entre nos PoP ;
- délai entre notre PoP distant et la destination de référence sur notre réseau IP central ; et
- délai pour le retour complet dans l'ordre inverse vers l'interface de votre service.

Tableau H : engagement sur les délais de transit

Niveau d'accès	Délai de transit (RTD) en ms
On-Net, Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	< 65 De l'interface de votre service sur le réseau IP de Colt dans un pays Colt vers n'importe quel point de référence sur le réseau IP central de Colt dans un pays Colt et retour
DSL de qualité professionnelle	< 90 De l'interface de votre service sur le réseau IP de Colt dans un pays Colt vers n'importe quel point de référence sur le réseau IP central de Colt dans un pays Colt et retour

On-Net, Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	< 120 De l'interface de votre service sur le réseau IP de Colt dans un pays Colt à notre PoP de New York et retour
---	---

Remarque :

- i. Liste des pays Colt : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse.

Délai de transit moyen	Pénalités (exprimées en pourcentage des frais de location mensuels)
Plus de 10 % au-dessus de l'objectif de délai de transit moyen sur un mois civil	1 % par point au-delà de 110 % de l'objectif de délai de transit pour les sites pour lesquels le taux est dépassé. Maximum de 5 % des frais de location mensuelle pour les sites affectés

6 Généralités

Nous ne pouvons être tenus responsables du non-respect du présent SLA si le manquement est dû à une interruption de service planifiée ou à un fait qui nous est extérieur, par exemple :

- si l'alimentation électrique fournie est inappropriée ou qu'il se produit une panne d'alimentation sur votre site ;
- si votre équipement est défectueux ;
- si le site est inaccessible à COLT ou à ses représentants autorisés ;
- si la panne résulte de vos actions ou de celles de vos employés ou agents ;
- si des conditions Internet externes, telles que des attaques par déni de service distribué (DDoS), affectent l'accès Internet ;

Le total de toutes les pénalités au titre du présent SLA pour les services On-Net ne peut pas dépasser 40 % des frais de location annuels pour le service AAN affecté. Pour les services Off-Net non DSL, le total de toutes les pénalités au titre du présent SLA ne peut pas dépasser 20 % des frais de location annuels pour le service affecté. Pour les services DSL, le total de toutes les pénalités au titre du présent SLA ne peut pas dépasser 5 % des frais de location annuels pour le service affecté.

7 Définitions

Point de présentation de service existant

Locaux connectés à notre réseau pour lesquels nous avons déjà effectué la connexion avec votre site ou étage et ne nécessitant aucun câblage supplémentaire.

Point de présentation de nouveau service

Locaux connectés à notre réseau pour lesquels un câblage

Engagement de qualité de service CCP Colt IP Access et IP Transit

supplémentaire est nécessaire pour effectuer la connexion avec votre site ou étage.

Panne n'affectant pas le service

Toute panne ou condition qui n'impacte pas le service.

Off-Net

Service fourni intégralement ou partiellement en utilisant le réseau d'autres opérateurs tiers sous licence ou service incluant des services DSL. Si le service comprend un composant Off-Net, nous vous l'indiquerons lors de la commande.

On-Net

Service fourni intégralement à l'aide de notre réseau.

Panne affectant le service

Toute défaillance de notre fibre, de la transmission ou de l'équipement de terminaison qui engendre une perte intégrale ou partielle de signaux vers votre service dans l'une des directions de transmission ou les deux.

Disponibilité du service

Durée de disponibilité d'un service exprimée en pourcentage du temps total pendant une période de mesure du service.

Période de mesure du service

La période de mesure court sur un an à compter de la date d'activation du service, puis de chaque date anniversaire ultérieure.