

CCP Colt IP Access

Accordo sul livello di Servizio



1 Introduzione

Il presente SLA:

- definisce le metriche SLA e il regime di crediti di servizio per i servizi Colt IP Access.
- Copre i servizi Off-Net solo ove specificatamente indicato.

2 Accordo di sulla fornitura del Servizio

Il tempo di erogazione indicativo è una stima del tempo impiegato per erogare il Servizio a far data dall'Accettazione dell'Ordine. I tempi di fornitura indicativi per i Servizi On-Net per le sedi collegate sono indicati nelle Tabelle A e C riportate di seguito. Dopo l'Accettazione dell'Ordine, confermeremo ai Clienti la data CPD (Colt Promised Date), vale a dire la data in cui forniremo il Servizio. Se la CPD non viene rispettata, il Cliente avrà il diritto di richiedere i crediti di servizio, secondo quanto indicato nella Tabella B e nella Tabella D riportate di seguito.

Tabella A: Tempi di fornitura indicativi per l'Accordo sulla fornitura del Servizio

Servizi on-net Colt IP Access	Tempi di fornitura indicativi (giorni lavorativi) per le sedi collegate	
	Tutti i paesi, escluso Singapore.	Singapore
Punto di connessione del servizio esistente, apparecchiatura esistente, configurazione remota	10	9
Punto di connessione del servizio esistente, apparecchiatura esistente, configurazione in loco	20	10
Punto di connessione del servizio esistente, nuova apparecchiatura	30	15
Nuovo punto di connessione del servizio	35	20
Edificio non ancora collegato alla rete Colt	90	90

Tabella B: Crediti di servizio per l'Accordo sulla fornitura del Servizio (Servizi on-net Colt IP Access)

Giorni lavorativi dopo la CPD	Servizi on-net Colt IP Access (credito di servizio in % del costo di installazione)
≥ 1 e ≤ 5	5
> 5 e ≤ 10	15
> 10 e ≤ 20	25
> 20	100

Tabella C: Tempi di fornitura indicativi per i servizi aggiuntivi

Servizio	Tempi di fornitura indicativi (giorni lavorativi) per le sedi collegate
Workforce Mobility	20

Tabella D: Crediti di servizio per l'Accordo sulla fornitura del Servizio (i servizi aggiuntivi)

Giorni lavorativi dopo la CPD	servizi aggiuntivi (Credito di servizio in % del costo di installazione)
≥ 1 e ≤ 2	20
> 3 e ≤ 10	50
> 10	100

Note:

- I reclami sono soggetti a un limite massimo di € 8.000 per reclamo e per Servizio per i Clienti con contratto europeo, ¥ 1.000.000 per clienti giapponesi e \$ 10.000 per tutte le altre località.

- ii. Per tutti i servizi Off-Net, possiamo fornire solo una data di completamento prevista. Pertanto, in caso di ritardo, non verranno applicati crediti di servizio.
- iii. I crediti di servizio vengono calcolati come percentuale del costo di installazione del Servizio interessato.

3 Accordo sulla gestione dei guasti

Offriamo una tempistica di riferimento per la riparazione ("TTTR") per i Guasti che Incidono sul Servizio, come indicato 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 nelle Tabelle F-1 e F2 riportate 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.

Tabella E: Metriche di prestazione per l'Accordo sulla Gestione dei Guasti

Livello di accesso	Tempo previsto per la riparazione di Guasti che Incidono sul Servizio (ore)
On-Net, Fibra ULL (Giappone)	1
On-Net (tutti i paesi tranne il Giappone)	4
Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibra ULL (tutti i paesi tranne il Giappone)	8*
Off-Net Livello 2, DSL Business	12
Off-Net Livello 3, DSL Standard	24
Off-Net Livello 4	48

Note:

- i. Il presente SLA non si applica a guasti o interruzioni causati da un malfunzionamento in qualsiasi linea di rame fornita da terze parti
- ii. Il TTTR per il dominio IP e i servizi DNS è di 8 ore.
- iii. Per la Francia, Off-Net Tier 1 e la Fibra ULL TTTR è di 4 ore; per il Belgio.

Tabella F-1: Crediti di servizio per l'Accordo sulla Gestione dei Guasti per tutti i paesi ad eccezione del Giappone

Servizi Colt IP Access, Dominio IP (ore dopo il TTTR)	Crediti di servizio (% del costo mensile del servizio)	
	On-net, Off-net Livello 1, Premium DSL, Fibra ULL	Off-net Livello 2/3/4, DSL Business, DSL Standard
> 0 e ≤ 3	5	5
> 3 e ≤ 4	10	
> 4 e ≤ 6	15	
> 6	25	

Tabella F-2: Crediti di servizio per l'Accordo sulla Gestione dei Guasti (Giappone)

Servizi Colt IP Access, Dominio IP (ore dopo il TTTR)	Crediti di servizio (% del costo 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

4 Accordo sulla disponibilità del Servizio

Forniamo una disponibilità end-to-end del Servizio. Il calcolo utilizzato si basa sulla durata dei Guasti che Incidono sul Servizio che registriamo durante il Periodo di Misurazione del Servizio di riferimento. Se il livello di prestazione del Servizio scende al di sotto dei livelli indicati nella Tabella G riportata di seguito, il Cliente avrà il diritto di richiedere crediti di servizio per il Servizio interessato secondo quanto indicato nella Tabella H riportata di seguito.

Tabella G: Disponibilità di riferimento del Servizio

Livello di accesso	Opzione di resilienza	Disponibilità di riferimento del Servizio (%)
Tutti	Doppio accesso gestito	99,99
On-Net	Backup DSL	99,95
On-Net (Giappone) Fibra ULL (Giappone)	Nessuno o Multi ISP resiliente	99,95
On-Net (Tutti i paesi, escluso Giappone)	Nessuno o Multi ISP resiliente	99,90
Off-net Livello 1, DSL Premium, DSL Business, Fibra ULL	Backup DSL	99,90
Off-net Livello 1, DSL Premium, Fibra ULL (tutti i paesi ad esclusione del Giappone)	Nessuno o Multi ISP resiliente	99,85
Off-net Livello 2, DSL Business	Nessuno	99,80
Off-Net Livello 3, DSL Standard	Nessuno	98,50
Off-Net Livello 4	Nessuno	98,00

Note:

- Il presente SLA non si applica a guasti o interruzioni causati da un malfunzionamento in qualsiasi linea di rame fornita da terze parti
- La disponibilità del dominio IP e dei servizi DNS è del 99,9%
- **Il Doppio Accesso è un servizio completamente gestito che prevede due router gestiti e due connessioni di accesso. Qualsiasi livello di accesso, sia esso On-net, Fibra ULL, OLO o EFM può essere utilizzato come connessione primaria. La connessione secondaria può utilizzare reti On-net, Fibra ULL, OLO, EFM, DSL o 3G/4G wireless.
- Nel caso di una connessione di backup che utilizza una rete 3G/4G wireless, è responsabilità del Cliente assicurare la qualità e la forza del segnale radio mobile nella sede in cui il router CPE di Colt (inclusa SIM/antenna) verrà installato. Qualsiasi metrica inclusa nello SLA e fornita per la connessione di backup 3G/4G wireless è prevista per parti che Colt detiene e offre ai Clienti.

Tabella H: Crediti di servizio per l'Accordo sulla disponibilità del Servizio.

Servizi Colt IP Access, Dominio IP (punti percentuali al di sotto della disponibilità prevista del Servizio)	Crediti di servizio (% dei costi di servizio mensili)	
	On-Net, Off-Net Livello 1, DSL Premium, Fibra ULL, tutte le opzioni di resilienza	Off-net Livello 2/3/4, DSL Business, DSL Standard
> 0 e ≤ 0,5	5	5
> 0,5 e ≤ 1,0	10	
> 1,0 e ≤ 1,5	15	
Più di 1,5	20	

5 Qualità del Servizio

Accordo sulla perdita di pacchetti

I riferimenti per la perdita di pacchetti e round trip delay (RTD) si applicano solo quando il Cliente opera entro i parametri di carico di rete raccomandati:

- Carico del collegamento di accesso: se il Cliente offre più del 100% della capacità del collegamento di accesso per un periodo istantaneo, lo SLA non si applica durante il periodo in cui l'utilizzo è superiore al 100%
- I parametri di qualità del servizio si applicano solo all'accesso principale e non ai circuiti di backup

I riferimenti del rapporto della perdita di pacchetti sono indicati nella tabella seguente. Se il valore del rapporto di perdita pacchetti dei campioni misurati in un mese di calendario supera tale valore di riferimento elencato, il Cliente ha il diritto di richiedere crediti di servizio per i servizi interessati come illustrato.

Tabella I: Valore di riferimento per il rapporto della perdita di pacchetti e crediti di servizio

Livello di accesso	Rapporto di riferimento per la perdita di pacchetti	Crediti di servizio (% dei costi di servizio mensili)
On-Net, Off-Net Livello 1/2/3/4 (non conteso), DSL Premium, Fibra ULL	< 0,01%	5%
DSL Business	< 0,1%	5%
Off-Net livello 1/2/3/4, DSL Standard, rivendita di accesso a Internet (Livello 1/2/3/4)	< 1,0%	Non applicabile

Round Trip Delay

Il Round Trip Delay è il tempo impiegato da un pacchetto di 32 byte per attraversare il percorso dal punto di terminazione della rete Colt alla destinazione sulla rete Colt e tornare al punto di terminazione della rete Colt. I round trip delay sono calcolati in base a una media mensile. Lo SLA si applica:

- al 95% delle misurazioni da PoP a PoP
- all'85% delle misurazioni end-to-end tra l'interfaccia del servizio clienti e la destinazione di riferimento sull'IP backbone Colt

Tabella J: Accordo sul round trip delay - SLA inter-regionale

Inter-regional SLA				
	Europe	Asia	America	Middle East
Europe	60ms			
Asia	160ms	75ms		
America	80ms	120ms	75ms	
Australia	275ms	130ms	250ms	
Middle East	120ms	280ms	260ms	10ms

Tabella K: Accordo sul round trip delay - SLA intra-regionale

Intra-regional SLA	
Northern Europe	20ms
Eastern Europe	60ms
Western Europe	35ms
Southern Europe	40ms
Japan	15ms
Asia	80ms
America	85ms

Australia	10ms
Middle East	10ms

Note:

- La definizione di regioni è riportata nella sezione 8 del presente documento.
- L'RTD dalla regione A alla regione B può essere calcolato secondo questo principio:
RTD intraregionale regione A + RTD interregionale + RTD intraregionale regione B
- Colt può garantire round trip delays solo per le infrastrutture sotto il controllo diretto di Colt, vale a dire i servizi Colt on-net e Fibra ULL
- Gli SLA interregionali vengono misurati tra i router periferici di ciascuna regione.

Tabella M: Crediti di servizio per l'Accordo sul round trip delay

Media mensile del round trip delay	Crediti di servizio (% del costo mensile del Servizio)
Più del 10% al di sopra del valore di ritardo di riferimento di andata e ritorno medio per un mese solare	1% per punto al di sopra del 110% dell'RTD target per i locali interessati in cui viene superato il rapporto. Massimo del 20% sull'affitto mensile dei locali interessati

Misurazioni della larghezza di banda

Le misurazioni della larghezza di banda devono essere eseguite con un analizzatore di rendimento disponibile in commercio.

Gli analizzatori misurano la larghezza di banda a livello 4 dell'OSI, vale a dire che la velocità effettiva sarà inferiore alla larghezza di banda nominale del circuito sottostante a causa del sovraccarico del protocollo Ethernet, IP e TCP.

Il rendimento massimo teorico per la dimensione MTU 1500 è del 94.15% della larghezza di banda del circuito nominale.

Colt considera quindi un rendimento misurato del 92% della larghezza di banda nominale per la dimensione MTU 1500 come risultato accettabile.

Gli strumenti basati su laptop o browser non sono generalmente idonei per una misurazione affidabile della larghezza di banda e non sono accettati come prova di disponibilità di larghezza di banda insufficiente.

Round trip delay e perdita di pacchetti per Premium Cloud Access

La seguente tabella SLA si applica ai clienti che hanno ordinato la funzione "Colt Premium Cloud Access".

Un RTD è il tempo impiegato da un pacchetto da 32 byte per passare dal router Colt al successivo punto di peering Microsoft e tornare al router Colt. I round trip delay sono calcolati in base a una media mensile.

Tabella N: SLA per Premium Cloud Access

Parametro	SLA per Premium Cloud Access
RTD al punto di peering Microsoft più vicino: Europa settentrionale, meridionale e occidentale	< 30ms

Note:

- I ritardi di rete nella rete locale dei clienti o nel cloud Microsoft non sono coperti dal presente SLA
- Lo SLA è valido solo per i servizi Colt on-net e Fibra ULL
- Si applica lo stesso regime di crediti di servizio riportato nella sezione "Accordo sulla perdita dei pacchetti"
- I crediti di servizio possono essere richiesti una sola volta, sia rispetto agli SLA RTD standard, sia agli SLA Premium Cloud Access

6 Varie

Colt non sarà responsabile del mancato adempimento del presente SLA laddove tale inadempienza sia al di fuori del controllo di Colt, sia dovuta a un'interruzione programmata o al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo:

- eventi di Forza Maggiore, inclusi tagli di cavi e fibre;
- assenza di alimentazione adeguata o mancanza di energia elettrica presso la sede;
- Apparecchiatura difettosa del cliente;

- d) laddove l'accesso alla sede non sia garantito a noi o ai nostri rappresentanti autorizzati;
- e) nel caso in cui il guasto sia dovuto ad azioni dal cliente o dei suoi dipendenti o agenti;
- f) laddove condizioni Internet esterne, tra cui attacchi DoS (denial-of-service) distribuiti compromettano l'accesso a Internet;
- g) qualsiasi Guasto derivante dalla mancata modifica del Servizio, da parte del Cliente, in conformità ai nostri suggerimenti o quelli di soggetti terzi indipendenti (quali ad esempio, il rifiuto di applicare una patch raccomandata);
- h) guasti di elementi dei servizi che sono sotto il controllo del Cliente, quali ad esempio la scadenza di certificati di crittografia, o attribuiti all'Apparecchiatura, alla rete o alle linee telefoniche esterne del Cliente;
- i) Sospensione / disconnessione dei Servizi a causa del mancato pagamento da parte del Cliente;
- j) Colt non sarà responsabile per i problemi associati alle piattaforme cloud del provider, ad esempio in relazione a problemi di accesso / autenticazione, guasti all'interno della piattaforma IaaS/PaaS/SaaS o della rete del provider cloud.

Nel caso in cui l'interruzione di uno dei nostri Servizi non ci consenta l'adempimento agli SLA per altri Servizi forniti, il Cliente avrà il diritto di richiedere i crediti di servizio per il Servizio considerato la causa principale del guasto.

Il totale complessivo dei crediti previsti dal presente SLA per tutti i servizi (tranne quelli DSL) non deve superare il 40% (100% per il Giappone) del canone mensile del Servizio interessato. Per i Servizi DSL, il totale di tutti i crediti di servizio previsti dal presente SLA non deve superare il 5% del canone annuo del Servizio interessato.

7 Lavori di manutenzione

Al fine di garantire prestazioni e sicurezza a tutti i Clienti, Colt esegue occasionalmente lavori di manutenzione. Colt si adopererà per garantire che tali lavori abbiano un impatto minimo sul servizio del Cliente.

Ai lavori di manutenzione si applicano le seguenti linee guida:

- a) Per i lavori che interessano il servizio, il Cliente verrà avvisato con almeno dieci (10) giorni di calendario in anticipo per i lavori pianificati.
- b) Per i lavori di manutenzione che non incidono sul servizio, laddove i servizi al Cliente non sono interessati, la notifica potrebbe non essere emessa.
- c) Per qualsiasi lavoro di manutenzione di emergenza, Colt si impegna a informare il Cliente non appena Colt abbia deciso di eseguire tali interventi. Se è necessario un intervento critico, non verrà emesso alcun preavviso.
- d) Se sono previsti lavori a carico di terzi, Colt cercherà di dare il maggior preavviso possibile, a seconda di quando Colt verrà a conoscenza di tali interventi.
- e) Colt si adopererà per garantire che i lavori di manutenzione vengano eseguiti durante le ore non lavorative, a meno che non sia richiesto un intervento critico.
- f) Poiché la rete Colt è condivisa da più Clienti, non sarà possibile soddisfare i requisiti specifici di ciascuno, quali finestre di manutenzione preferenziali, richieste di riprogrammazione, modifiche o annullamenti di lavori di manutenzione e altri requisiti simili.
- g) Colt non sarà ritenuta responsabile per il mancato rispetto dello SLA, laddove tale inadempienza fosse dovuto a un'interruzione dei lavori di manutenzione.

8 Definizioni

Punto di connessione del Servizio esistente

Sedi collegate alla rete Colt in cui siamo già connessi alla sede o al piano dei Clienti e non è richiesto alcun cablaggio aggiuntivo.

Punto di connessione del nuovo Servizio

Sedi collegate alla rete Colt, ma in cui è necessario un cablaggio aggiuntivo per connettersi alla sede o al piano dei Clienti.

Guasto che non Incide sul Servizio

Qualsiasi guasto o circostanza non definibile come Guasto che Incide sul Servizio.

Fibra ULL

Un tipo di connessione in cui Colt facilita un elemento Dark Fibre di terze parti.

Off-Net

Un Servizio erogato in tutto o in parte utilizzando la rete di altri operatori autorizzati o un servizio comprendente i Servizi DSL. Confermeremo al Cliente se il Servizio è dotato di una componente off-net al momento dell'Ordine.

On-Net

Servizio fornito interamente tramite la rete Colt.

PoP Colt

Il nodo Colt

Backup wireless

Un circuito di backup che utilizza un tunnel che attraversa l'Internet mobile pubblico per stabilire una connessione con la rete principale di Colt. Questo è offerto come una delle varianti di accesso duale resiliente con router gestito.

Rivendita di accesso a Internet

Un servizio fornito completamente da terzi senza parti del servizio fornite da Colt

Guasto che Incide sul Servizio

Qualsiasi guasto che interessi la fibra, la trasmissione o le apparecchiature di comunicazione e determini la perdita completa o parziale dei segnali diretti al Servizio per i Clienti in una sola o in entrambe le direzioni di trasmissione.

Disponibilità del Servizio

Periodo di tempo in cui un Servizio è disponibile, espresso in percentuale del tempo totale in un Periodo di Misurazione del Servizio.

Periodo di Misurazione del Servizio

Tale periodo di misurazione equivale a un mese, a decorrere dalla data di attivazione del Servizio e per ogni mese successivo.

Definizione regionale per le regioni Colt:

Colt definisce le varie regioni come segue:

Europa settentrionale	Danimarca, Finlandia, Norvegia, Svezia
Europa orientale	Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Ungheria, Polonia, Romania, Slovacchia
Europa occidentale	Austria, Belgio, Francia, Germania, Irlanda, Lussemburgo, Paesi Bassi, Svizzera, Regno Unito
Europa meridionale	Italia, Portogallo, Spagna
Asia	Giappone, Hong Kong, Singapore
America	USA, Canada
Australia	Australia
Middle East	United Arab Emirates