

## 1 Inleiding

Deze SLA:

- > Beschrijft de SLA-voorwaarden en de regels voor servicecompensatie voor COLT IP Access en IP Transit Diensten, en
- > Is alleen van toepassing op Off-net Diensten indien dit specifiek wordt vermeld

## 2 Servicelevering

De target delivery lead time is een schatting van de tijd die wij nodig hebben voor de levering van de Dienst (vanaf Order Acceptatie). De target delivery lead times voor On-net Diensten voor aangesloten locaties worden vermeld in onderstaande Tabel A. Indien het aansluiten van nieuwe locaties op ons netwerk deel uitmaakt van de Dienst, wordt de target delivery lead time per geval vastgesteld. Na Order Acceptatie wordt de CPD (COLT Promised Date) door ons aan u bevestigd. Dit is de datum waarop wij de Dienst aan u zullen opleveren. Als de CPD niet wordt gehaald, kan er door u aanspraak worden gemaakt op (service)compensatie, zoals omschreven in onderstaande Tabel B.

Tabel A: Target delivery lead times voor de servicelevering

| COLT IP Access en IP Transit On-net Diensten | Target delivery lead times (in Werkdagen) voor aangesloten locaties |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 2 Mbps                                       | 15                                                                  |
| Boven 2 Mbps                                 | 35                                                                  |

Tabel B: Servicecompensatie voor de servicelevering

| Werkdagen na CPD | COLT IP Access en IP Transit On-net Diensten (servicecompensatie als % van installatiekosten) |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2-5              | 5                                                                                             |
| 5-10             | 15                                                                                            |
| Meer dan 10      | 25                                                                                            |

Opmerkingen:

- i. Aan claims is een limiet van maximaal € 8000 per claim per Dienst verbonden.
- ii. Voor Off-net Diensten kan uitsluitend een levertijdindicatie worden gegeven. Eventuele vertragingen hierin zijn derhalve niet voor enige (service)compensatie vatbaar.

## 3 Foutafhandeling

We bieden een Target Time To Repair ('TTTR') voor storingen die van invloed zijn op de Dienst, zoals vermeld in onderstaande Tabel C. De TTTR is de streefduur tot storingsoplossing, vanaf het moment waarop de storing door ons wordt gelogd via het openen van een storingsbericht, ofwel omdat u de storing rapporteert ofwel omdat wij de storing detecteren, tot het moment waarop de storing is verholpen. Reparatietijden voor Storingen die niet van invloed zijn op de Dienst zullen per geval in overleg worden vastgesteld. Als de TTTR niet wordt gehaald, kunt u aanspraak maken op servicecompensatie voor elke specifieke Dienst zoals vermeld in onderstaande Tabel D.

Tabel C: Prestatiegegevens voor de foutafhandeling

| Infrastructuur (access tier)              | Redundantieoptie                                         | Target Time To Repair voor storingen die van invloed zijn op de Dienst (uren) |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Alle                                      | Dual homed                                               | Raadpleeg het relevante type infrastructuur (access tier) hieronder           |
| On-net                                    | Volledig redundant inclusief ISDN-back-up of DSL-back-up | 4                                                                             |
| On-net                                    | Geen                                                     | 4                                                                             |
| Off-net Tier 1, Premium DSL, Business DSL | Volledig redundant inclusief ISDN-back-up of DSL-back-up | 8*                                                                            |
| Off-net Tier 1, Premium DSL               | Geen                                                     | 8*                                                                            |
| Off-net Tier 2, Business DSL              | Geen                                                     | 12                                                                            |
| Standaard-DSL                             | Geen                                                     | 24                                                                            |

Opmerkingen:

- i. \*Off-net Tier 1 en Premium DSL TTTR voor Frankrijk is 4 uur; Premium DSL TTTR voor België is 4 uur.
- ii. Indien bij DSL de koperen lijn kan worden 'hergebruikt', vallen storingen die worden veroorzaakt door een storing in de door u geleverde POTS- of DSL-lijn, niet onder deze SLA.
- iii. Deze SLA is van toepassing op door ons geleverde onderdelen (zoals DSL toegangs apparaten en modems). Met uitzondering van Frankrijk, België en Zwitserland is deze SLA niet van toepassing op enige fout of storing veroorzaakt door een probleem met de koperverbinding van derden.

Tabel D: Servicecompensatie voor de foutafhandeling

| COLT IP Access- en IP Transit-Diensten (uren na TTTR) | Servicecompensatie<br>(% van de maandelijkse huurkosten) |                                            |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                       | On-net, Off-net Tier 1, Premium DSL                      | Off-net Tier 2, Business DSL, Standard DSL |
| 0-3                                                   | 5                                                        | 5                                          |
| 3-4                                                   | 10                                                       |                                            |
| 4-6                                                   | 15                                                       |                                            |
| 6-8                                                   | 20                                                       |                                            |
| Meer dan 8                                            | 25                                                       |                                            |

#### 4 Beschikbaarheid van de Dienst

Wij leveren end-to-end beschikbaarheid van de Dienst. De toegepaste berekening is gebaseerd op de duur van geregistreerde Storingen die van invloed zijn op de Dienst en die per Dienst door ons zijn gelogd binnen de desbetreffende Dienstmeetperiode. Als het prestatieniveau met betrekking tot de Dienst onder de in onderstaande Tabel E vermelde niveaus komt, dan heeft u het recht om voor de desbetreffende Dienst aanspraak te maken op servicecompensatie zoals omschreven in onderstaande Tabel F.

Tabel E: Beschikbaarheid van de Dienst

| Infrastructuur (access tier)              | Redundantieoptie                                         | Beschikbaarheid van de Dienst (%) |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Alle                                      | Resilient Dual Access                                    | 99.99                             |
| On-net                                    | Volledig redundant inclusief ISDN-back-up of DSL-back-up | 99.95                             |
| On-net                                    | Geen of Resilient Multi ISP                              | 99.90                             |
| Off-net Tier 1, Premium DSL, Business DSL | Volledig redundant inclusief ISDN-back-up of DSL-back-up | 99.90                             |
| Off-net Tier 1, Premium DSL               | Geen of Resilient Multi ISP                              | 99.85                             |
| Off-net Tier 2, Business DSL              | Geen                                                     | 99.80                             |
| Standaard-DSL                             | Geen                                                     | 98.50                             |

Opmerkingen:

- Deze SLA is van toepassing op door ons geleverde onderdelen (zoals DSL toegangs apparaten en modems). Met uitzondering van Frankrijk, België en Zwitserland is deze SLA niet van toepassing op enige fout of storing veroorzaakt door een probleem met de koperverbinding van derden.

Tabel F: Compensatie voor de beschikbaarheid van de Dienst

| COLT IP Access- en IP Transit-Diensten (% punten onder beschikbaarheid van de Dienst) | Compensatie (% van de jaarlijkse huurkosten) |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 0.5                                                                                   | 5                                            |
| 1.0                                                                                   | 10                                           |
| 1.5                                                                                   | 15                                           |
| Meer dan 1.5                                                                          | 20                                           |

#### 5 Kwaliteit van de Dienst

Kwaliteitsdoelstellingen voor packet-loss, jitter en round trip delay worden alleen behaald indien u opereert binnen de geadviseerde parameters voor netwerkbelasting:

- > Belasting van de toegangsverbinding:: als u gedurende een korte periode meer dan 100% van de capaciteit van de toegangsverbinding benut, dan zullen de SLA doelstellingen, zoals beschreven binnen deze SLA, niet van toepassing zijn voor de periode dat de belasting meer dan 100% is.
- > IP-bandbreedte moet gelijk zijn aan of hoger zijn dan 64 Kbps
- > Dienstkwaliteitparameters gelden alleen voor de primaire verbinding en niet voor ISDN-back-up- of DSL-back-up verbindingen

#### Packet Loss

Tabel G: Packet Loss

| Infrastructuur (access tier)        | Packet loss ratio     |
|-------------------------------------|-----------------------|
| On-net, Off-net Tier 1, Premium DSL | 1 op 10 <sup>-6</sup> |
| Business DSL                        | 0.1%                  |
| Off-net Tier 2, Standaard-DSL       | Niet gedefinieerd     |

| Packet loss ratio gemiddelde                   | Servicecompensatie (% van de maandelijkse huurkosten)                                                                                                            |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Meer dan 0.1% gemiddeld over één kalendermaand | 1% van de maandelijkse huurkosten per getroffen locatie waar deze ratio is overschreden. Maximaal 5% van de maandelijkse huurkosten van de desbetreffende Dienst |

Opmerkingen:

- Dit geldt niet voor Business DSL.

#### Round trip delays

Round Trip Delay (RTD) is de tijd die een 32-byte pakket nodig heeft om van het netwerkterminatiepunt naar de bestemming en weer terug naar het netwerkterminatiepunt te gaan. 'RTD's worden berekend op basis van gemiddelden per maand en bestaan uit drie elementen voor verkeer tussen twee eindpunten:

- > Vertraging (delay) tussen de interface op uw locatie en onze Point of Presence (PoP);
- > Vertraging (delay) in ons netwerk tussen de PoP's;
- > Vertraging (delay) tussen onze PoP en de bestemming op onze IP backbone. en;
- > Vertraging (delay) voor de complete weg terug in omgekeerde volgorde naar de interface op uw locatie

Tabel H: Round Trip Delay

| Infrastructuur (access tier)        | Round Trip Delay (RTD) ms                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| On-net, Off-net Tier 1, Premium DSL | < 65<br>Vanaf de interface van uw locatie op ons IP netwerk (in elk land waar COLT gevestigd is), naar elk referentie punt binnen ons volledig IP backbone netwerk en weer terug. |
| Business DSL                        | < 90<br>Vanaf de interface van uw locatie op ons IP netwerk (in elk land waar COLT gevestigd is), naar elk referentie punt binnen ons volledig IP backbone netwerk en weer terug. |
| On-net, Off-net Tier 1, Premium DSL | < 120<br>Vanaf de interface van uw locatie op ons IP netwerk, naar onze PoP in New York en weer terug.                                                                            |

Opmerkingen:

- i. COLT-landen zijn Oostenrijk, België, Denemarken, Frankrijk, Duitsland, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Portugal, Spanje, Zweden, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.

| Gemiddelde Round Trip Delay                                                                | Servicecompensatie (% van de maandelijkse huurkosten)                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Meer dan 10% boven de doelstelling Round Trip Delay (RTD) gemiddeld over één kalendermaand | 1% van de maandelijkse huurkosten per getroffen locatie waar 110% van de doelstelling RTD is overschreden. Maximaal 5% van de maandelijkse huurkosten van de desbetreffende locatie |

## 6 Algemeen

Wij zijn niet aansprakelijk voor het niet nakomen van deze SLA indien dit het gevolg is van een geplande onderbreking of indien dit buiten ons vermogen ligt, bijvoorbeeld:

- a) Er is geen adequate voeding of er is een stroomstoring op uw locatie.
- b) Uw defecte apparatuur .
- c) Indien wij of onze vertegenwoordigers geen toegang krijgen tot de locatie
- d) De storing is te wijten aan handelingen van u, uw werknemers of vertegenwoordigers.
- e) Indien externe internetomstandigheden, zoals DDOS-aanvallen (Distributed Denial of Service), nadelige gevolgen hebben voor internettoegang

Het totaal van alle (service)compensaties op basis van deze SLA voor On-net Diensten kan niet hoger zijn dan 40% van de jaarlijkse huurkosten voor de desbetreffende Dienst. Voor niet-DSL Off-net Diensten kan het totaal van alle (service)compensaties op basis van deze SLA kan niet hoger zijn dan 20% van de jaarlijkse huurkosten voor de desbetreffende Dienst. Voor DSL-Diensten kan het totaal (service)compensaties op basis van deze SLA niet hoger zijn dan 5% van de jaarlijkse huurkosten voor de desbetreffende Dienst.

## 7 Definities

### Storing die niet van invloed is op de Dienst

Elke storing of afwijking die niet van invloed is op de Dienst.

### Off-net

De Dienst die geheel of gedeeltelijk wordt geleverd via het netwerk van Other Licensed Operators (OLO) of de Dienst die DSL-diensten omvat Wij zullen op het moment van bestellen bevestigen of de Dienst een Off-net component heeft.

### On-Net

De Dienst die uitsluitend via ons netwerk wordt geleverd.

### Storing die van invloed is op de Dienst

Elke storing van de glasvezel, de transmissie- of aansluitingsapparatuur van ons die leidt tot geheel- of gedeeltelijk verlies van signalen in een of beide transmissierichtingen.

### Beschikbaarheid van de Dienst

De tijd dat een Dienst beschikbaar is, uitgedrukt als een percentage van de totale tijd in een dienstmeetperiode.

### Dienstmeetperiode

De meetperiode is één jaar, gerekend vanaf de datum waarop de Dienst in werking wordt gesteld en elk jaar hierna.