

サービス レベル契約

1 はじめに

この SLA は、Colt IP Access サービスの SLA メトリックとサービスクレジット体制を設定します。

2 サービス提供契約

目安のリードタイムは、ご注文確認日からサービスを提供するまでにかかる時間の見積もりです。接続された施設の On-Net サービスのための目安のリードタイムは、以下の表 A-1、表 A-2、および表 C に示されています。ご注文確認後、当社はお客様に対し、そのサービスを提供する日付 **Colt Promised Date (CPD)** を確認します。CPD が満たされない場合、以下の表 B と表 D に示されている通り、サービスクレジットを請求する権利があります。

表 A-1: シンガポールを除くすべての国サービス提供契約のリードタイムの目安。

Colt IP Access On-Net サービス	接続された施設のリードタイムの目安 (営業日)
既存のサービスプレゼンテーションポイント、既存の機器、リモート構成	10
既存のサービスプレゼンテーションポイント、既存の機器、オンサイト構成	20
既存のサービスプレゼンテーションポイント、新しい機器	30
新しいサービスプレゼンテーションポイント	35
まだ Colt ネットワークに接続されていない建物	90

表 A-2: サービス提供契約のリードタイムの目安 (シンガポール)

Colt IP Access	接続された施設のリードタイムの目安 (営業日)
既存のサービスプレゼンテーションポイント、既存の機器、リモート構成	9
既存のサービスプレゼンテーションポイント、既存の機器、オンサイト構成	10
既存のサービスプレゼンテーションポイント、新しい機器	15
新しいサービスプレゼンテーションポイント	20
まだ Colt ネットワークに接続されていない建物	90

表 B: サービス提供契約のサービスクレジット

CPD を過ぎた営業日	Colt IP Access On-Net サービス (設置料金の割合としてのサービスクレジット)
$\geq 1 \text{ \& } \leq 5$	5
$> 5 \text{ \& } \leq 10$	15
$> 10 \text{ \& } \leq 20$	25
> 20	100

表 C: アドオンサービスのリードタイムの目安

サービス	接続された施設のリードタイムの目安 (営業日)
ワークフォースモビリティ	20

表 D: アドオンサービスが CPD を満たさなかった場合のサービスクレジット

CPD後の営業日	影響を受けたサービスの設置料金の割合としてのサービスクレジット
$\geq 1 \leq 2$	20
$> 3 \leq 10$	50
> 10	100

注記:

- 請求について、ヨーロッパの契約顧客には 1 サービスにつき上限€8,000、日本の顧客には¥1,000,000、その他の地域には\$10,000 が適用されます。
- すべての Off-Net サービスでは、目標完了日のみを提供できます。従って、遅延が発生した場合でも、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、影響を受けたサービスの設置料金の割合として計算されます

3 障害処理契約

以下の表 E に示すように、サービスに影響を及ぼす障害には修復目標時間 ('TTTR') を提供します。TTTR は、お客様による障害の報告、または当社が障害を検出することにより障害が当社によって記録されトラブルチケットを開いてから、その障害が解決されるまでの目標時間です。サービスに影響を及ぼす障害のための TTTR を満たすことができない場合、お客様は、表 F-1 ならびに F-2 に設定された各特定のサービスのサービスクレジットを請求する権利があります。サービスに影響を及ぼさない障害に対する修復時間は、ケースバイケースで相互に合意されます。サービスに影響を及ぼさない障害は 3 営業日中に修復するよう努力します。

表 E: 障害処理契約のパフォーマンスメトリック

アクセス段階	サービスに影響を及ぼす障害の修復の目標時間 (時間)
--------	----------------------------

CCP Colt IP Access サービスレベル契約

On-Net、Fibre ULL (日本)	1
On-Net (日本を除く全ての国)	4
Off-Net Tier 1、Premium DSL、Fibre ULL (日本を除く全ての国)	8
Off-Net Tier 2、Business DSL	12
Standard DSL	24
Internet Access Resell	48

注記:

- i. この SLA は、サードパーティーが提供した銅線の故障による障害や停止には適用されません
- ii. IP Domain ならびに DNS サービスに対する TTTR は 8 時間です

表 F-1: 日本を除くすべての国の障害処理契約のサービスクレジット

Colt IP Access サービス、IP Domain (TTTR からの経過時間)	サービスクレジット (月額サービス料の%)	
	On-Net、Off-Net Tier 1、Premium DSL、Fibre ULL	Off-Net Tier 2、Business DSL、Standard DSL
> 0 & ≤ 3	5	5
> 3 & ≤ 4	10	
> 4 & ≤ 6	15	
> 6	25	

注記:

Internet Access Resell は、サービスクレジットスキーマから除外されます。

表 F-2: 障害処理契約のサービスクレジット (日本)

Colt IP Access サービス (TTTR からの経過時間)	サービスクレジット (月額サービス料の%)
> 0 & ≤ 1	10
> 1 & ≤ 3	20
> 3 & ≤ 5	30
> 5 & ≤ 7	40
> 7 & ≤ 47	50
> 47	100

注記:

Internet Access Resell は、サービスクレジットスキーマから除外されます。

4 サービス可用性保証

エンドツーエンドのサービス可用性を提供します。使用される計算は、与えられたサービス測定期間内に当社が記録した 1 サービスあたりの記録されたサービスに影響を及ぼす障害の期間に基づいています。サービスのパフォーマンスレベルが、以下の表 G に定められているレベルを下回った場合、お

客様は以下の表 H に定められている通り影響を受けたサービスについてサービスクレジットを請求する権利があります。

表 G: ターゲットサービスの可用性

Access Tier	復元力オプション	目標サービス可用性 (%)
全て	Managed Dual Access	99.99
On-Net	DSL Backup	99.99
On-Net Fibre ULL (日本)	なし、または Resilient Multi ISP	99.95
Off-Net Tier 1、Premium DSL、Business DSL、Fibre ULL	DSL Backup	99.90
Off-Net Tier 1、Premium DSL、Fibre ULL (日本を除く全ての国)	なし、または Resilient Multi ISP	99.85
Off-Net Tier 2、Business DSL	なし	99.80
Standard DSL	なし	98.50
Internet Access Resell	なし	98.00

注記:

- i. この SLA は、サードパーティーが提供した銅線の故障による障害や停止には適用されません
- ii. IP Domain ならびに DNS サービスの可用性は 99.9%

表 H: サービス可用性契約のサービスクレジット。

Colt IP Access サービス、IP ドメイン (ターゲットサービスの可用性よりも%ポイント)	サービスクレジット (月額サービス料の%)	
	On-Net、On-Net Tier 1、Premium DSL、Fibre ULL	Off-Net Tier 2、Business DSL、Standard DSL
> 0 & ≤ 0.5	5	5
> 0.5 & ≤ 1.0	10	
> 1.0 & ≤ 1.5	15	
1.5 以上	20	

注記:

Internet Access Resell は、サービスクレジットスキーマから除外されます。

5 サービスの品質

パケット損失契約

パケット損失とラウンドトリップ遅延の目標は、お客様が推奨されるネットワーク負荷のパラメーター以内で運用している場合のみに適用されます。

- アクセスリンクの負荷: お客様が瞬間的に 100%を超えるアクセスリンクの容量を提供した場合、使用量が 100%を超える期間中は、SLA は適用されません。
- サービス品質パラメーターは、プライマリアクセスのみに適用され、どのバックアップ回線にも適用されません

パケット損失率の目標を以下の表に示します。暦月で採取したサンプルのパケット損失率の値が、示された目標値を超えた場合、お客様は示される影響を受けたサービスについて、サービスクレジットを請求する権利があります。

表 I: パケット損失率の目標とサービスクレジット

Access tier	目標パケット損失率	サービスクレジット (毎月のサービス料の%)
On-net, Off-Net Tier 1/2 (競合なし)、Premium DSL、Fibre ULL	<0.01%	5%
Business DSL	<0.1%	5%
Offnet Tier 1/2 (競合あり)、Standard DSL、Internet Access Resell	<1.0%	該当しない

ラウンドトリップ遅延

ラウンドトリップ遅延 (RTD) は、32 バイトのパケットが Colt ネットワークの終端地点から Colt ネットワーク上の宛先に行き、Colt ネットワークの終端地点に戻るまでにかかる時間です。ラウンドトリップ遅延は、月単位の平均として計算されます。SLA の適用対象

- PoP から PoP への測定の 95%
- カスタマーサービスインターフェイスと Colt IP バックボーンの参照先の間のエンドツーエンド測定の 85%

表 J: ラウンドトリップ遅延契約-地域間 SLA

Inter-regional SLA			
	Europe	Asia	America
Europe	60ms		
Asia	160ms	75ms	
America	80ms	120ms	75ms
Australia	275ms	130ms	250ms

表 K: ラウンドトリップ遅延契約-地域内 SLA

Intra-regional SLA	
Northern Europe	20ms

Eastern Europe	60ms
Western Europe	35ms
Southern Europe	40ms
Japan	15ms
Asia	80ms
America	85ms
Australia	10ms

注記:

- i. 地域の定義は、このドキュメントの第 8 項に記載されています。
- ii. 地域 A から地域 B への RTD は、この原則に従って計算できます:
地域内 RTD 地域 A +地域間 RTD +地域内 RTD 地域 B
- iii. Colt は、直接 Colt の管理下にあるインフラにのみ、つまり Colt On-Net ならび Fibre ULL サービスのラウンドトリップ遅延を保証できます

表 M: ラウンドトリップ遅延契約のサービスクレジット

平均月間ラウンドトリップ遅延	サービスクレジット (月額サービス料の%)
暦月の平均で目標のラウンドトリップ遅延を 10%以上上回る	比率を超える影響を受ける施設の目標 RTD の 110%を超えるポイントごとに 1%。影響を受ける施設の毎月のレンタルの最大 20%

帯域幅測定

帯域幅の測定は、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 の帯域幅を測定します。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、基礎となる回線の公称の帯域幅よりも低くなります。

MTU サイズ 1500 での理論上の最大スループットは、公称回線帯域幅の 94.15%です。

したがって、Colt は MTU サイズ 1500 の公称帯域幅の 92% の測定スループットを許容可能な結果と見なします。

ラップトップもしくはブラウザーベースのツールは、一般的に信頼できる帯域幅測定には適さず、利用可能な帯域幅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。

Premium Cloud Access のラウンドトリップ遅延とパケット損失

次の SLA 表は、「Colt Premium Cloud Access」機能を注文したお客様に適用されます。

ラウンドトリップ遅延 (RTD) は、32 バイトのパケットが Colt ルーターから次の Microsoft ピアリングポイントを通過して Colt ルーターに戻るのににかかる時間です。ラウンドトリップ遅延は、月単位の平均として計算されます。

表 N: Premium Cloud Access の SLA

CCP Colt IP Access サービスレベル契約

パラメーター	Premium Cloud Access の SLA
最寄りの Microsoft ピアリング ポイント (北、南、西欧) まで のラウンドトリップ遅延	<30ms

注記:

- i. お客様のローカルエリアネットワークまたは Microsoft クラウドのネットワーク遅延は、この SLA の対象外です
- ii. SLA は、Colt On-Net および Fiber ULL サービスでのみ有効です
- iii. 「パケット損失契約」項と同じサービスクレジットスキーマが適用されます
- iv. サービスクレジットは、標準の RTD SLA または Premium Cloud Access SLA のいずれかに対して 1 回のみの請求できます

6 一般

当社は、障害が計画的な停止によるものである場合、または以下を含む 当社の合理的な管理の範囲外である場合、責任を負いません。

- a) 適切な電源がないか、顧客サイトで電源障害が発生している。
- b) お客様の機器に欠陥がある。
- c) 当社または当社の認定代理人がサイトへのアクセスを許可されていない場合。
- d) 障害が、顧客の行動または顧客の従業員または代理人の行動によるものである場合。
- e) 分散型サービス拒否攻撃などの外部インターネット条件がインターネットアクセスに影響する場合。

当社サービスの 1 つの障害が、お客様に提供する他のサービスに対する SLA を満たすことのできない原因である場合、お客様は、その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があります。

この SLA に基づく オンネットサービスのすべてのクレジットの合計は、影響を受けるサービスの年間サービス料金の 40% を超えないものとします。非 DSL Off-Net サービスでは、本 SLA に基づくすべてのクレジットの総額は、影響を受ける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、本 SLA に基づくすべてのクレジットの総額は、影響を受ける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 定義

既存サービスプレゼンテーションポイント

当社が既にお客様の事業所もしくはフロアに接続した、当社のネットワークに接続した施設で、追加のケーブル配置が不要。

新規サービスプレゼンテーションポイント

当社ネットワークに接続されている施設だが、お客様の事業所もしくはフロアに接続するために追加のケーブル配置が必要。

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。

Fibre ULL

Colt が、サードパーティー のダークファイバー要素を促進する接続の種類

Off-Net

他のライセンスを受けたオペレーターのネットワークまたは DSL サービスを含むサービスを全面的または部分的に提供するサービス。当社は、発注時にサービスに Off-Net コンポーネントがあるかどうかをお客様に確認します。

On-Net

当社のネットワークを使用して全体が提供されるサービス。

Colt PoP

Colt Node

Internet Access Resell

Colt が提供するサービスの一部がなく、 サードパーティによって完全に提供されるサービス

サービスに影響を及ぼす障害

当社のファイバー、伝送、または終端装置の障害で、これにより 1 つもしくは両方の伝送方向の顧客サービスへの信号が完全に、または部分的に失われる場合。

サービス可用性

サービスが利用可能な時間のことで、サービス測定期間の合計時間の割合として表されます。

サービス測定期間

測定期間は、サービスの有効化日から翌月までの 1 か月間です。

Colt 地域についての地域の定義:

Colt は、さまざまな地域を次のように定義します。

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、セルビア、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、ルクセンブルク、オランダ、スイス、英国
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
アメリカ	アメリカ、カナダ
オーストラリア	オーストラリア