

Colt IP Access CCP

Accord de niveau de service (SLA)

1 Introduction

Cet SLA :

- définit les indicateurs et le régime de crédit de service du SLA applicables au Service IP Access.
- couvre exclusivement les services Off-Net explicitement mentionnés

2 Délais de livraison

Le délai indicatif est une estimation du temps qu'il faudra à Colt pour fournir le Service à partir de la date de confirmation de la Commande par Colt. Les délais indicatifs des Services On-Net pour les locaux connectés sont indiqués dans les tableaux A et C ci-dessous. Après la confirmation de la commande, Colt confirmera au Client la date promise de livraison Colt (CPD), qui est la date à laquelle le Service sera fourni. Si la CPD n'est pas respectée, le Client aura le droit de réclamer des crédits de service, comme indiqué dans les tableaux B et D ci-dessous.

Tableau A : Délais indicatifs pour la livraison du Service applicable

Colt IP Access Services On-Net	Délais indicatifs (jours ouvrés) pour les locaux connectés	
	Tous les pays sauf Singapour	Singapour
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration à distance	10	9
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration sur site	20	10
Point de présentation des services existants, nouvel équipement	30	15
Nouveau point de présentation des services	35	20
Immeuble non encore connecté au réseau Colt	90	90

Tableau B : Crédits de service en cas de non-respect de la CDP (Services Colt IP Access On-Net)

Jours ouvrés après la CPD	Services Colt IP Access On-Net (crédit de service en % des frais d'installation)
≥ 1 et ≤ 5	5
> 5 et ≤ 10	15
> 10 et ≤ 20	25
> 20	100

Tableau C : Délais indicatifs pour les services complémentaires

Service	Délais indicatifs (jours ouvrés) pour les locaux connectés
Mobilité des employés	20

Tableau D : Crédits de service en cas de non-respect de la CDP services complémentaires

Jours ouvrés après les CPD	services complémentaires (Crédit de service en % des frais d'installation)
≥ 1 ≤ 2	20
> 3 ≤ 10	50
> 10	100

Remarques :

- Les crédits de service sont soumis à une limite maximale de 8 000 € par réclamation et par Service pour les Clients européens ; de 1 000 000 ¥ pour les Clients japonais et de 10 000 \$ pour tous les autres Clients situés sur d'autres territoires
- Pour tous les Services Off-Net, Colt ne peut fournir qu'une date de finalisation théorique. Par conséquent, en cas de retard, aucun crédit de service ne sera appliqué.

iii. Les crédits de service sont calculés en pourcentage des frais d'installation pour le service concerné

3 Délais de gestion des pannes

Colt propose un délai indicatif de réparation (« TTTR ») pour les pannes affectant le Service, comme indiqué dans le tableau E ci-dessous. Le TTTR est le délai indicatif entre le moment où la panne est enregistrée par l'ouverture d'un ticket de dépannage, soit parce que le Client a signalé la panne, soit parce que Colt a détecté la panne, jusqu'au moment où la panne est résolue. Dans le cas où Colt ne respecterait pas le TTTR pour les pannes affectant le service, le client a le droit de demander des crédits de service pour chaque service spécifique, comme indiqué dans les tableaux F-1 et F-2 ci-dessous. Les délais de réparation des pannes n'affectant pas le Service seront fixés d'un commun accord au cas par cas. Colt s'efforcera de réparer les pannes n'affectant pas le Service dans un délai de 3 jours ouvrés.

Tableau E : Indicateurs de performance applicables aux délais de gestion des pannes

Niveau d'accès	Délai indicatif de réparation des pannes affectant le service (en heures)
On-Net, Fibre ULL (Japon)	1
On-Net (tous les pays sauf le Japon)	4
Off-Net Niveau 1, Premium DSL, Fibre ULL (tous les pays sauf le Japon)	8*
Off-Net Niveau 2, Business DSL	12
Off-Net Niveau 3, Standard DSL	24
Off-Net Niveau 4	48

Remarques :

- Cet accord de niveau de service ne s'applique pas aux pannes ou aux interruptions causées par un dysfonctionnement d'une ligne de cuivre fournie par un tiers
- Le TTTR pour le domaine IP et les services DNS est de 8 heures.
- *Off-Net Tier 1, Fibre ULL TTTR pour la France est de 4 heures..

Tableau F-1 : Crédits de service applicables en cas de non-respect des délais de gestion des pannes pour tous les pays sauf le Japon

Colt IP Access Services (heures au-delà du TTTR)	Crédits de service (% des charges de service mensuelles)	
	On-Net, Off-Net Niveau 1, Premium DSL, Fibre ULL	Off-Net Niveau 2/3/4, Business DSL, Standard DSL
> 1 et ≤ 3	5	5
> 3 et ≤ 4	10	
> 4 et ≤ 6	15	
> 6	25	

Tableau F-2 : Crédits de service applicables en cas de non-respect des délais de gestion des pannes (Japon)

Colt IP Access Services (heures au-delà du TTTR)	Crédits de service (% des charges de service mensuelles)
> 0 et ≤ 1	10
> 1 et ≤ 3	20
> 3 et ≤ 5	30
> 5 et ≤ 7	40
> 7 et ≤ 47	50
> 47	100

4 Engagement de disponibilité du Service

Colt offre une disponibilité de service de bout en bout. Le calcul utilisé est basé sur la durée des pannes affectant le service enregistrées par service et que Colt a consignées au cours de la période de mesure du service donnée. Si le niveau de

performance du service tombe en dessous des niveaux indiqués dans le tableau G ci-dessous, le client aura le droit de demander des crédits de service pour le service concerné, comme indiqué dans le tableau H ci-dessous.

Tableau G : Objectif de disponibilité des services

Niveau d'accès	Option de résilience	Objectif de disponibilité des services (%)
Tout	Gestion du Double accès	99,99
On-Net	Sauvegarde DSL	99,95
On-Net (Japan) Fibre ULL (Japon)	Aucun ou multi-FAI résilient	99,95
On-Net (Tous les pays sauf Japan)	Aucun ou multi-FAI résilient	99,90
Off-Net Niveau 1, Premium DSL, Business DSL, Fibre ULL	Sauvegarde DSL	99,90
Off-Net Niveau 1, Premium DSL, Fibre ULL (tous les pays sauf le Japon)	Aucun ou multi-FAI résilient	99,85
Off-Net Niveau 2, Business DSL	Aucun	99,80
Off-Net Niveau 3, Standard DSL	Aucun	98,50
Off-Net Niveau 4	Aucun	98,00

Remarques :

- i. Cet accord de niveau de service ne s'applique pas aux pannes ou aux interruptions causées par un dysfonctionnement d'une ligne de cuivre fournie par un tiers
- ii. La disponibilité du domaine IP et des services DNS est de 99,9 %.
- iii. **Le Double accès est un service entièrement géré avec deux routeurs gérés et deux connexions d'accès. Il est possible d'utiliser n'importe quel routeur On-net, Fibre ULL, OLO ou EFM pour la connexion principale. La connexion secondaire peut utiliser n'importe lequel des réseaux On-net, Fibre ULL, OLO, EFM, DSL ou 3G/4G sans fil.
- iv. Pour une connexion de secours utilisant le sans-fil 3G/4G, il incombe au client de s'assurer de la bonne qualité et de la puissance du signal radio mobile à l'endroit exact où le routeur Colt CPE (y compris la SIM/antenne) sera installé. Tout SLA indiqué pour la sauvegarde sans fil 3G/4G concerne les pièces détenues et fournies par Colt.

Tableau H : Crédits de service applicables en cas de non-respect de l'Engagement de disponibilité du Service

Colt IP Access Services, IP Domain (points de pourcentage en dessous de l'objectif de disponibilité des services)	Crédits de service (% des charges de service mensuels)	
	On-Net, Off-Net Niveau 1, Premium DSL, Fibre ULL Toutes les options de résilience	Off-Net Niveau 2/3/4, Business DSL, Standard DSL
> 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 relatif aux pertes de paquets

Les cibles de perte de paquets et de temps de transmission aller-retour ne s'appliquent que lorsque le client opère dans les paramètres de charge du réseau recommandés :

- Chargement du lien d'accès : si le client offre plus de 100 % de la capacité du lien d'accès pour une période instantanée, le SLA ne s'applique pas pendant la période où l'utilisation est supérieure à 100 %.
- Les indicateurs de qualité de service s'appliquent uniquement à l'accès principal et non aux circuits de sauvegarde

Les objectifs de taux de perte de paquets sont indiqués dans le tableau ci-dessous. Si la valeur du taux de perte de paquets des échantillons mesurés prélevés au cours d'un mois civil dépasse l'objectif indiqué, le client est en droit de demander des crédits de service pour les services concernés, comme indiqué.

Table I : Objectif de taux de perte de paquets et crédits de service applicables en cas de non-respect

Niveau d'accès	Objectif de taux de perte de paquets	Crédits de service (% des charges de service mensuels)
On-net, Off-Net Niveau 1/2/3/4 (non contraint), Premium DSL, Fibre ULL	< 0,01 %	5 %
Business DSL	< 0,1 %	5 %
Off-Net Niveau 1/2/3/4 (suite), Standard DSL, Internet Access Resell (Niveau 1/2/3/4)	< 1,0 %	Sans objet

Temps de transmission aller-retour

Un temps de transmission aller-retour (RTD) est le temps mis par un paquet de 32 octets pour passer du point de terminaison du réseau Colt à la destination sur le réseau Colt et revenir au point de terminaison du réseau Colt. Les temps de transmission aller-retour sont calculés en moyenne sur une base mensuelle. L'ANS s'applique à

- 95 % des mesures PoP à PoP
- 85 % des mesures de bout en bout entre l'interface du service client et la destination de référence sur le réseau backbone Colt IP

Tableau J : Accord sur les temps de transmission aller-retour - ANS interrégional

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

Tableau K : Temps de transmission aller-retour- SLA intra-régional

Intra-regional SLA	
Northern Europe	20ms
Eastern Europe	60ms
Western Europe	35ms
Southern Europe	40ms
Japan	15ms
Asia	80ms
America	85ms
Australia	10ms

Remarques :

- i. La définition des régions se trouve dans la section 8 de ce document.
- ii. La RDT de la région A à la région B peut être calculée selon ce principe : RTD intra-régional, région A + RTD interrégional + RTD intra-régional, région B
- iii. Colt peut garantir des temps de transmission aller-retour uniquement pour les infrastructures sous contrôle direct de Colt, c'est-à-dire les services Colt On-Net et Fibre ULL

Tableau M : Crédits de service pour les temps de transmission aller-retour

Temps de transmission aller-retour moyen mensuel	Crédits de service (% des charges de service mensuels)
Plus de 10 % au-dessus de l'objectif de temps de transmission aller-retour en moyenne sur un mois civil	1 % par point dépassant 110 % de l'objectif de RTD pour les locaux concernés où le ratio est dépassé. Maximum de 20 % de la location mensuelle des locaux concernés

Mesures de bande passante

Les mesures de la bande passante doivent être exécutées avec un analyseur de débit commercial.

Les analyseurs mesurent la largeur de bande sur la couche 4 de l'OSI, ce qui signifie que le débit réel sera inférieur à la largeur de bande nominale du circuit sous-jacent en raison de la surcharge des protocoles Ethernet, IP et TCP.

Le débit maximal théorique à la taille MTU 1500 est de 94.15 % de la largeur de bande passante nominale du circuit.

Colt considère donc comme un résultat acceptable un débit mesuré de 92 % de la largeur de bande passante nominale à la taille MTU 1500.

Les outils basés sur un ordinateur portable ou un navigateur ne sont généralement pas adaptés à une mesure fiable de la bande passante et ne sont pas acceptés comme preuve de la bande passante insuffisante disponible.

Temps de transmission aller-retour et perte de paquets pour un accès premium au cloud

Le tableau ANS suivant s'applique aux clients qui ont commandé la fonctionnalité « Colt Premium Cloud Access ».

Un temps de transmission aller-retour (RTD) est le temps nécessaire pour qu'un paquet de 32 octets passe du routeur Colt au point de peering Microsoft suivant et revienne au routeur Colt. Les temps de transmission aller-retour sont calculés en moyenne sur une base mensuelle.

Tableau N : ANS pour Premium Cloud Access

Paramètre	ANS pour Premium Cloud Access
Temps de transmission aller-retour au point de peering Microsoft le plus proche - Europe du Nord, du Sud et de l'Ouest	< 30 ms

Remarques :

- i. Le retard du réseau dans le réseau local du client ou dans le cloud Microsoft n'est pas couvert par cet SLA
- ii. Le SLA n'est valable que pour les services Colt On-Net et Fibre ULL
- iii. Le même schéma de crédit de service que dans la section « Contrat de perte de paquets » s'applique
- iv. Les crédits de service ne peuvent être réclamés qu'une seule fois, soit dans le cadre d'un SLA standard en matière de RDT, soit dans le cadre d'un SLA Premium Cloud Access

6 Généralités

Colt n'est pas responsable du non-respect de cet SLA lorsque ce non-respect est dû à une interruption planifiée ou un cas échappant à son contrôle raisonnable, y compris, par exemple, dans les cas suivants :

- a) un événement de Force Majeure
- b) il n'y a pas d'alimentation électrique appropriée ou il y a une panne de courant sur le site du client ;
- c) Colt ou ses représentants autorisés n'ont pas accès au site ;
- d) l'équipement du client est défectueux ;
- e) la faute est due aux actions des clients ou aux actions des employés ou agents des clients ; et
- f) lorsque des conditions extérieures à l'internet, telles que les attaques par déni de service distribué, ont une incidence sur l'accès à l'internet.

- g) Tout Défaut ou faute qui résulte du fait que vous n'avez pas modifié le Service conformément à nos conseils et/ou recommandations ou à ceux d'un tiers indépendant (par exemple, en refusant ou en omettant d'appliquer un correctif recommandé);
- h) panne des éléments du Service se trouvant sous le contrôle du Client, tels que l'expiration d'un certificat d'encryptage, ou bien pannes attribuables à l'équipement du Client, son réseau ou des lignes téléphoniques externes.
- i) Suspension ou déconnection du Service en cas de manquement du Client à son obligation de paiement.
- j) Colt n'est pas responsable d'aucune panne associée aux fournisseurs des plateformes cloud, par exemple, problèmes de connexion et/ou authentification pannes des plateformes IaaS/ PaaS/ SaaS ou relatives au réseau du fournisseur cloud.

Si une faute sur l'un des services de Colt provoque le non-respect des SLA pour d'autres services, le client ne pourra réclamer des crédits de service (pénalités) qu'à l'encontre du service qui est à l'origine de la faute.

Le total de tous les crédits de service au titre du présent SLA pour tous les services à l'exception des services DSL ne pourra pas excéder 40 % (100 % pour le Japon) des frais mensuels pour le service impacté. Pour les services DSL, le total de tous les crédits de service au titre du présent SLA ne pourra pas excéder 5 % des frais annuels pour le service impacté.

7 Travaux de maintenance

Afin d'assurer la performance et la sécurité de tous les Clients, Colt effectue occasionnellement des travaux de maintenance. Colt s'efforcera de garantir que ces travaux aient un impact minimal sur le Service du Client.

Les directives suivantes s'appliquent aux travaux de maintenance :

- a) Dans le cas de travaux affectant le Service, le Client sera informé des travaux prévus au moins dix (10) jours calendaires à l'avance.
- b) Dans le cas de travaux de maintenance sans incidence sur le service, lorsque les services aux Clients ne sont pas touchés, la notification peut ne pas être émise.
- c) Pour tout travail de maintenance d'urgence, Colt s'efforcera d'avertir le Client dès que Colt aura décidé d'effectuer une maintenance d'urgence. Si une intervention critique est nécessaire, aucune notification préalable ne sera émise.
- d) Si des travaux sont prévus par des tiers, Colt s'efforcera de les communiquer le plus tôt possible, en fonction du moment où Colt est informé de ces travaux.
- e) Colt s'efforcera de faire en sorte que les travaux de maintenance aient lieu en dehors des heures de travail, sauf si une intervention critique est nécessaire.
- f) Le réseau de Colt étant partagé par plusieurs Clients, il ne sera pas possible de tenir compte des exigences spécifiques des Clients, telles que les fenêtres d'entretien préférées, les demandes de report, les modifications ou les annulations des travaux d'entretien, et toute autre exigence similaire.
- g) Colt ne peut être tenu responsable du non-respect du SLA, lorsque ce défaut est dû à une interruption des travaux de maintenance.

8 Définitions

Point de présentation du service existant Locaux connectés au réseau de Colt dans lesquels Colt s'est déjà connecté à l'emplacement ou à l'étage du client et où aucun câblage supplémentaire n'est nécessaire.

Nouveaux points de présentation des services Locaux connectés au réseau Colt mais où un câblage supplémentaire est nécessaire pour se connecter à l'emplacement ou à l'étage des clients.

Panne n'affectant pas le service Toute panne ou situation qui n'est pas une panne affectant le service.

Fibre ULL

Un type de connexion pour lequel Colt fournit un élément de fibre noire d'une tierce partie.

Off-Net Un service fourni entièrement ou partiellement en utilisant le réseau d'autres opérateurs agréés ou un service qui comprend des services DSL. Colt confirmera au Client au moment de la commande si le Service a un composant Off-Net.

Service **On-Net** fourni entièrement en utilisant le réseau Colt.

Colt PoP

Le nœud de Colt

Sauvegarde sans fil Un circuit de secours utilisant un passage par l'internet mobile public pour se connecter au réseau fédérateur IP de Colt. Il s'agit de l'une des variantes du double accès résilient avec routeur géré

Accès à Internet Resell Un service fourni entièrement par un tiers sans aucune partie du service fourni par Colt

Panne affectant le service Toute défaillance de la fibre, de l'équipement de transmission ou de terminaison de Colt, qui entraîne la perte totale ou partielle des signaux du service aux clients dans un sens de transmission ou dans les deux sens.

Disponibilité du service Le temps pendant lequel un service est disponible, exprimé en pourcentage du temps total durant une Période de mesure du service.

Période de mesure du Service La période de mesure est d'un mois, à partir de la date d'activation du service et chaque mois suivant.

Définition régionale pour les régions Colt :

Colt définit différentes régions comme suit :

Europe du Nord	Danemark, Finlande, Norvège, Suède
Europe de l'Est	Bulgarie, Croatie, République tchèque, Hongrie, Pologne, Roumanie, Slovaquie
Europe de l'Ouest	Autriche, Belgique, France ; Allemagne, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Suisse, Royaume-Uni
Europe du Sud	Italie, Portugal, Espagne
Asie	Japon, Hong Kong, Singapour
Amérique	USA, Canada
2Australie	Australie