

1 Introduzione

Il presente SLA:

- > è da considerarsi un'integrazione alle condizioni generali di contratto per la fornitura dei Servizi Diretti per COLT IP Access e IP Transit di COLT firmato con il Cliente (il "Contratto"). Il presente SLA stabilisce in dettaglio i livelli di Servizio e gli schemi di compensazione nel caso in cui il Servizio non fosse conforme ai predetti livelli di Servizio. Ferme restando le limitazioni di responsabilità di cui al Contratto, COLT indennizzerà il Cliente per guasti, malfunzionamenti, ritardi e/o interruzioni nella fornitura dei Servizi. La misura di tali indennizzi è qui di seguito descritta. Resta esclusa qualsiasi altra pretesa da parte del Cliente nei confronti di COLT ivi inclusa la richiesta di maggior danno; e
- > riguarda i servizi Off-Net (sedi non direttamente connesse alla rete COLT) solo laddove specificamente indicato

2 Accordo sulla fornitura del servizio

Il tempo previsto di fornitura del servizio è una stima del tempo necessario a COLT per fornire il servizio dalla data di accettazione dell'ordine. Il tempo previsto di fornitura dei Servizi On-Net (sedi direttamente connesse alla rete COLT) è indicato nella Tabella A riportata di seguito. Nel caso di sedi collegate per la prima volta alla rete COLT come parte del servizio, sarà comunicato al cliente il tempo previsto di fornitura in base alla situazione specifica. In seguito all'accettazione dell'ordine, verrà confermata la data di fornitura prevista (CPD, COLT Promised Date), ossia la data in cui COLT fornirà il servizio al cliente. Qualora tale data non venga rispettata, il cliente avrà il diritto di richiedere il pagamento delle penali, come indicato nella Tabella B riportata di seguito.

Tabella A: Il tempo previsto di fornitura relativa all'Accordo sulla fornitura del servizio

Servizi On-Net COLT IP Access e IP Transit	Il tempo previsto di fornitura (giorni lavorativi) per le sedi connesse alla rete COLT
2 Mbps, Punto di presentazione servizio preesistente e Punto di presentazione nuovo servizio	20
Superiore a 2 Mbps, Punto di presentazione servizio preesistente e Punto di presentazione nuovo servizio	35

Tabella B: Rimborsi da corrispondere per l'Accordo sulla fornitura del servizio

Giorni lavorativi successivi alla CPD	Servizi On-Net COLT IP Access e IP Transit percentuali di riduzione sul costo d'installazione (%)
$\geq 2 \text{ \& } \leq 5$	5
$> 5 \text{ \& } \leq 10$	15
Più di 10	25

Note:

- i. Le richieste di rimborso sono soggette al limite massimo di € 8000 per ogni richiesta relativa a ciascun servizio.
- ii. Per i servizi Off-Net, qualora il fornitore terzo non comunichi una data di fornitura prevista, COLT sarà in grado di indicare solo una data di completamento stimata. Pertanto, in caso di ritardi, le penali previste sul servizio non verranno applicate.

3 Accordo sulla gestione dei guasti

Qualora si verificano guasti sul servizio, COLT fornisce un Tempo di ripristino stimato (TTTR) dipendente dall'accesso indicato nella Tabella C riportata di seguito. Il TTTR è la durata di tempo stimata da quando il guasto viene registrato da COLT con l'apertura di un Trouble Ticket – in seguito ad una segnalazione da parte del cliente oppure ad una rilevazione in COLT del guasto stesso – fino al momento di risoluzione del problema. Qualora COLT non fosse in grado di rispettare il tempo di ripristino stimato per i guasti che interrompono il servizio, il cliente avrà il diritto di richiedere i rimborsi per ciascun servizio specifico come indicato in Tabella D riportata di seguito. I tempi di ripristino dei guasti che non interrompono il servizio verranno definiti di comune accordo caso per caso. Cercheremo di riparare i guasti che non interrompono il servizio entro 3 Giorni Lavorativi.

Tabella C: Dati di performance relativi all'Accordo sulla gestione dei guasti

Livello di accesso	Opzione di ridondanza	Tempo di ripristino stimato per i guasti che interrompono il servizio (ore)
Tutti	Dual homed	Si veda il livello di accesso corrispondente indicato di seguito
On-net	Totalmente ridondato compreso backup ISDN o backup DSL	4
On-net	Nessuna	4
Off-Net Livello 1, DSL Premium, DSL Business	Totalmente ridondato compreso backup ISDN o backup DSL	8*
Off-Net Livello 1, DSL Premium	Nessuna	8*
Off-Net Livello 2, DSL Business	Nessuna	12
DSL Standard	Nessuna	24

Note:

- * Il TTTR per Off-Net Livello 1 e DSL Premium per la Francia è di 4 ore; il TTTR per DSL Premium per il Belgio è di 4 ore.
- Nel caso di accesso DSL, laddove è stata riutilizzata la linea in rame, i guasti causati dal malfunzionamento del POTS o della linea DSL fornita dal cliente non rientrano nel presente SLA.
- Questo SLA si applica ai componenti forniti da COLT (ad esempio gli apparati e i modem per l'accesso DSL). In ogni caso, fatta eccezione per Francia, Belgio e Svizzera, questo SLA non si applica per tutti i casi di guasto o disservizio causati da malfunzionamenti sui doppini in rame forniti da Telecom Italia.

Tabella D: Schemi di compensazione per l'Accordo sulla gestione dei guasti

Servizi COLT IP Access e IP Transit (ore successive al TTTR)	Schemi di compensazione (% del canone mensile)	
	On-Net, Off-Net Livello 1, DSL Premium	Off-Net Livello 2, DSL Business, DSL Standard
> 0 & ≤ 3	5	5
> 3 & ≤ 4	10	
> 4 & ≤ 6	15	
> 6 & ≤ 8	20	
Più di 8	25	

4 Accordo sulla disponibilità del servizio

COLT garantisce una disponibilità del servizio end-to-end. Il calcolo impiegato si basa sulla durata dei guasti che interrompono il servizio riportati per ciascun servizio registrato in COLT entro il Periodo di misurazione del servizio stesso. Qualora il livello delle prestazioni del servizio fosse al di sotto dei livelli indicati nella Tabella E riportata di seguito, il cliente avrà il diritto di richiedere i rimborsi da corrispondere per il servizio interessato come indicato nella Tabella F riportata di seguito.

Tabella E: Disponibilità prevista del servizio

Livello di accesso	Opzione di ridondanza	Obiettivo sulle disponibilità del servizio (%)
Tutti	Doppio accesso ridondato	99.99
On-Net	Totalmente ridondato compreso backup ISDN o backup su DSL	99.95
On-Net	Nessuna oppure ISP multiplo ridondante	99.90
Off-Net Livello 1, DSL Premium, DSL Business	Totalmente ridondato compreso backup ISDN o backup su DSL	99.90
Off-Net Livello 1, DSL Premium	Nessuna oppure ISP multiplo ridondante	99.85
Off-Net Livello 2, DSL Business	Nessuna	99.80
DSL Standard	Nessuna	98.50

Note:

- Questo SLA si applica ai componenti forniti da COLT (ad esempio gli apparati e i modem per l'accesso DSL). In ogni caso, fatta eccezione per Francia, Belgio e Svizzera, questo SLA non si applica per tutti i casi di guasto o disservizio causati da malfunzionamenti sui doppini in rame forniti da Telecom Italia.

Tabella F: Schemi di compensazione per l'Accordo sulla disponibilità del servizio

Servizi COLT IP Access e IP Transit (punti % al di sotto della disponibilità prevista del servizio)	Schemi di compensazione (% del canone annuo)
> 0 & ≤ 0.5	5
> 0.5 & ≤ 1.0	10
> 1.0 & ≤ 1.5	15
Più di 1.5	20

5 Qualità del servizio

Le garanzie sulla perdita di pacchetti e sul ritardo di trasmissione si applicano esclusivamente laddove il cliente operi entro i parametri di carico della rete consigliati:

- > Carico del collegamento di accesso: qualora il cliente usufruisca di più del 100% della capacità di accesso per un breve periodo, tale SLA non verrà applicato durante il periodo in cui l'utilizzo è superiore al 100%
- > L'ampiezza di banda IP deve essere uguale o superiore a 64 Kbps
- > I parametri di qualità del servizio si applicano solo all'accesso primario e non a tutti circuiti di backup ISDN o backup su DSL

Accordo sulla perdita di pacchetti

Tabella G: Accordo sulla perdita di pacchetti

Livello di accesso	Rapporto sulla perdita di pacchetti prevista
On-Net, Off-Net Livello 1, DSL Premium	1 su 10 ⁻⁶
DSL Business	0.1%
Off-Net Livello 2, DSL Standard	non definito

Rapporto medio perdita di pacchetti	Schemi di compensazione (% del canone mensile)
Superiore allo 0,1% calcolato sulla media di un mese di calendario	1% per ogni punto superiore al rapporto, per ogni sede interessata. Massimo 5% del canone mensile del servizio interessato

Note:

- i. Quanto sopra non si applica al livello di accesso DSL Business.

Ritardi di trasmissione (Round Trip Delay)

Il ritardo di trasmissione (RTD) è il periodo di tempo impiegato da un pacchetto di 32 byte per transitare dal punto di terminazione di rete al punto di destinazione e viceversa. I ritardi di trasmissione sono calcolati sotto forma di media su base mensile e si compongono di quattro elementi di traffico tra due punti terminali:

- > Ritardo tra l'interfaccia del servizio del cliente e il punto di erogazione COLT (PoP) più vicino;
- > Ritardo in tutta la rete principale tra i PoP di COLT;
- > Ritardo tra un PoP di COLT remoto e la destinazione di riferimento sulla dorsale IP di COLT;
- > Ritardo che interessa l'intero ritorno in ordine inverso, nella direzione dell'interfaccia del servizio del cliente

Tabella H: Accordo sul ritardo di trasmissione

Livello di accesso	Ritardo di trasmissione (RTD) in ms
On-Net, Off-Net Livello 1, DSL Premium	< 65 Dall'interfaccia del servizio del cliente sulla rete IP di COLT in un paese COLT ad un punto di riferimento qualsiasi sulla rete dorsale IP di COLT in un paese COLT e viceversa
DSL Business	< 90 Dall'interfaccia del servizio del cliente sulla rete IP di COLT in un paese COLT ad un punto di riferimento qualsiasi sulla rete dorsale IP di COLT in un paese COLT e viceversa
On-Net, Off-Net Livello 1, DSL Premium	< 120 Dall'interfaccia del servizio del cliente sulla rete IP di COLT in un paese COLT al PoP di COLT a New York e viceversa

Note:

- i. I paesi COLT sono: Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svezia, Svizzera e Regno Unito.

Ritardo medio di trasmissione	Schemi di compensazione (% del canone mensile)
Più del 10% al di sopra del ritardo di trasmissione stimato calcolato sulla media di un mese di calendario	1% per ogni punto superiore al 110% dell'RTD stimato per le sedi interessate dal superamento del rapporto. Massimo 5% del canone mensile delle sedi interessate

6 Generale

COLT non è responsabile del mancato rispetto del presente SLA, qualora tale guasto sia dovuto ad una sospensione del servizio pianificata o esuli dal controllo di COLT, come nei seguenti casi:

- a) la corrente elettrica non è sufficiente o si verifica un black-out presso la sede del cliente
- b) le apparecchiature del cliente sono difettose
- c) laddove l'accesso al sito sia negato a COLT o a enti terzi autorizzati
- d) il guasto è causato da azioni da parte del cliente ovvero dei suoi dipendenti o agenti
- e) laddove condizioni esterne alla rete Internet quali gli attacchi di tipo DDOS (Distributed Denial of Service) si ripercuotano sull'accesso ad Internet

Il totale dei rimborsi dovuti in base al presente SLA per i servizi On-Net non può superare il 40% del canone annuo per il servizio interessato. Nel caso dei servizi Off-Net non erogati su linea DSL, il totale dei crediti in base al presente SLA non può superare il 20% del canone annuale per il servizio interessato. Nel caso dei servizi DSL, il totale dei rimborsi dovuti in base al presente SLA non può superare il 5% del canone annuale per il servizio interessato.

7 Definizioni

Punto di presentazione servizio preesistente

Edifici collegati alla nostra rete, dove abbiamo già effettuato la connessione alla vostra sede o piano e non occorrono ulteriori cablaggi.

Punto di presentazione nuovo servizio

Edifici collegati alla nostra rete, ma occorrono ulteriori cablaggi per la connessione alla vostra sede o piano.

Guasto che non interrompe il servizio

Guasto o condizione che non rientra in un tipo di guasto che rende il servizio non disponibile.

Off-Net

Un servizio fornito servendosi interamente o in parte della rete di altri operatori autorizzati o un servizio che include accessi DSL. Al momento dell'ordine verrà confermato al cliente se il servizio è comprensivo di una componente Off-Net.

On-Net

Servizio fornito servendosi interamente della rete COLT.

Guasto che interrompe il servizio

Guasto alla fibra ottica, all'apparecchiatura terminale o di trasmissione COLT che causa una perdita parziale o totale dei segnali relativamente al vostro servizio in una o entrambe le direzioni di trasmissione.

Disponibilità del servizio

Periodo durante il quale un servizio è disponibile, espresso in percentuale sul tempo totale all'interno di un Periodo di misurazione del servizio.

Periodo di misurazione del servizio

Il Periodo di misurazione è di un anno, ed è compreso tra la data di attivazione del servizio e ogni successiva ricorrenza di tale data.