

1 Einführung

Diese SLA:

- Legt die SLA-Werte und die Form der Servicegutschrift für die Colt IP Access und IP Transit Services fest, und
- Trifft für die Off-Net-Services nur dann zu, wenn eigens darauf verwiesen wird

2 Service Delivery Agreement (SDA – Servicebereitstellung)

Die angestrebte Bereitstellungszeit ist der ungefähre Zeitraum, den wir für die Bereitstellung des Service ab dem Tag unserer Auftragsannahme benötigen. Die angestrebten Bereitstellungszeiten für On-Net-Services an verbundenen Standorten werden in der nachstehenden Tabelle A angeführt. Wenn wir neue Standorte als Teil des Service an unser Netzwerk anbinden, werden wir Ihnen die angestrebten Bereitstellungszeiten in jedem einzelnen Fall mitteilen. Im Anschluss an die Auftragsannahme werden wir Ihnen ein verbindliches Bereitstellungsdatum (Colt Promised Date - CPD) bestätigen, an dem wir den Service bereitstellen werden. Wird das CPD nicht eingehalten, sind Sie berechtigt, Servicegutschriften geltend zu machen, entsprechend der nachstehenden Tabelle B.

Tabelle A: Angestrebte Bereitstellungszeiten für die SDA

Colt IP Access und IP Transit On-Net Services	Angestrebte Bereitstellungszeiten (Arbeitstage) für verbundene Standorte
2 Mbit/s, Vorhandener Dienstebereitstellungspunkt und Neuer Dienstebereitstellungspunkt	20
Über 2 Mbit/s, Vorhandener Dienstebereitstellungspunkt und Neuer Dienstebereitstellungspunkt	35
Colt IP Guardian	10 *

Tabelle B: Servicegutschriften für die SDA

Arbeitstage nach verbindlichem Bereitstellungsdatum	Colt IP Access und IP Transit On-Net Services (Servicegutschrift in % der Installationsgebühr)
≥ 2 & ≤ 5	5
> 5 & ≤ 10	15
Mehr als 10	25

Hinweise:

- Die Höhe der Servicegutschriften ist auf eine Höchstgrenze von € 8000 pro Anspruch pro Service beschränkt.

- Für Off-Net-Services können wir nur ein voraussichtliches Bereitstellungsdatum angeben. Deshalb können bei Bereitstellungsverzögerung keine Gutschriften geltend gemacht werden
- * Falls dies zu Ihrem bestehenden IP Access Service hinzugefügt wurde.

3 Fault Handling Agreement (FHA – Fehlerbehebung)

Wir gewährleisten eine Reparaturzeit (Target Time To Repair – TTTR) für servicebeeinträchtigende Fehler und Ausfälle, entsprechend der nachstehenden Tabelle C. Die TTTR ist die geplante Zeitdauer, ab der ein Fehler von uns protokolliert und ein Trouble-Ticket angelegt wird (entweder nach Ihrer Fehlermeldung oder unserer Fehlererkennung), bis zur Behebung des Fehlers. Falls die TTTR für Fehler, die den Service beeinträchtigen, von uns nicht eingehalten wird, sind Sie berechtigt, Servicegutschriften für jeden einzelnen Service geltend zu machen, wie in der nachstehenden Tabelle D angeführt wird. Reparaturzeiten für Fehler, die den Service nicht beeinträchtigen, werden je nach Fall vereinbart. Wir versuchen, Fehler, die den Service nicht beeinträchtigen, innerhalb von 3 Arbeitstagen zu reparieren.

Tabelle C: Leistungswerte für die FHA

Access Tier	Ausfallsicherheitsoption	Garantierte Reparaturzeit für servicebeeinträchtigende Fehler und Ausfälle (Stunden)
Alle	Dual Homed	Siehe entsprechende Access Tier nachstehend
On-Net	Hochverfügbar, einschließlich ISDN-Sicherung oder DSL-Sicherung	4
On-Net	Keine	4
Off-Net Tier 1, Premium DSL, Business DSL	Hochverfügbar, einschließlich ISDN-Sicherung oder DSL-Sicherung	8**
Off-Net Tier 1, Premium DSL	Keine	8*
Off-Net Tier 2, Business DSL	Keine	12
Standard-DSL	Keine	24

CCP Colt IP Access und IP Transit Service Level Agreement (SLA)

Hinweise:

- i. ** Off-Net Tier 1 und Premium DSL TTTR für Frankreich beträgt 4 Stunden. Premium DSL TTTR für Belgien beträgt 4 Stunden.
- ii. Sofern bei DSL die Kupferleitung weiterhin genutzt werden kann, werden Fehler, die auf eine Fehlfunktion der von Ihnen bereitgestellten POTS- oder DSL-Leitung zurückzuführen sind, von dieser SLA nicht umfasst.
- iii. Dieses SLA gilt für von Colt bereitgestellten Komponenten (wie z.B. DSL-Zugangsgeräte und -modems). Dieses SLA gilt nicht für Fehler oder Ausfälle, die auf einer Fehlfunktion einer von Dritten bereitgestellten Kupferleitung zurückzuführen sind; hiervon ausgenommen sind Kupferleitungen in Frankreich, Belgien und der Schweiz.
- iv. Wir weisen darauf hin, dass ein von unserem IP Guardian Service erkannter DDoS-Angriff im Hinblick auf die Fehlerbehebung (FHA) nicht als servicebeeinträchtigender Fehler betrachtet wird.

Tabelle D: Servicegutschriften für die FHA

Colt IP Access und IP Transit Services (Stunden nach TTTR)	Servicegutschriften (% des monatlichen Entgelts)	
	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	
Mehr als 8	25	

4 Service Availability Agreement (SAA – Serviceverfügbarkeit)

Wir bieten eine Ende-zu-Ende-Serviceverfügbarkeit. Die verwendeten Berechnungen beruhen auf der Dauer der erfassten servicebeeinträchtigenden Fehler pro Service, die von uns innerhalb des angegebenen Service-Messzeitraums protokolliert werden. Werden die in der Tabelle E für den jeweiligen Service angegebenen Verfügbarkeitszeiten unterschritten, sind Sie berechtigt, Servicegutschriften für den beeinträchtigten Service, entsprechend der nachstehenden Tabelle F geltend zu machen.

Tabelle E: Geplante Serviceverfügbarkeit

Access Tier	Ausfallsicherheitsoption	Geplante Serviceverfügbarkeit (%)
Alle	Ausfallsicherer doppelter Zugang	99.99
On-Net	Hochverfügbar, einschließlich ISDN-Sicherung oder DSL-Sicherung	99.95
On-Net	Keine oder Resilient Multi ISP	99.90
Off-Net Tier 1, Premium DSL, Business DSL	Hochverfügbar, einschließlich ISDN-Sicherung oder DSL-Sicherung	99.90
Off-Net Tier 1, Premium DSL	Keine oder Resilient Multi ISP	99.85
Off-Net Tier 2, Business DSL	Keine	99.80
Standard-DSL	Keine	98.50
Colt IP Guardian	Keine	99.99

Hinweise:

- i. Dieses SLA gilt für von Colt bereitgestellten Komponenten (wie z.B. DSL-Zugangsgeräte und -modems). Dieses SLA gilt nicht für Fehler oder Ausfälle, die auf einer Fehlfunktion einer von Dritten bereitgestellten Kupferleitung zurückzuführen sind; hiervon ausgenommen sind Kupferleitungen in Frankreich, Belgien und der Schweiz.

Tabelle F: Servicegutschriften für die SAA

Colt IP Access und IP Transit Services (% Punkte unter angestrebter Serviceverfügbarkeit)	Servicegutschriften (% des jährlichen Entgelts)
> 0 & ≤ 0.5	5
> 0.5 & ≤ 1.0	10
> 1.0 & ≤ 1.5	15
Mehr als 1.5	20

5 Servicequalität

Zielraten für Paketverluste und RTD-Werte gelten nur dann, wenn der Betrieb innerhalb der empfohlenen Netzauslastungsparameter erfolgt:

- Auslastung der Zugangsverbindung: Wenn Sie mehr als 100 % der Zugangslink-Kapazität für einen unmittelbaren Zeitraum bieten, gelten die SLA nicht für den Zeitraum, in dem die Nutzung über 100 % liegt
- Die IP-Bandbreite muss mindestens 64 Kbit/s betragen
- Die Servicequalitätsparameter gelten nur für den primären Zugang, aber für keinen der ISDN- oder DSL-Sicherungsschaltungen

Paketverlust-Vereinbarung

Tabelle G: Paketverlust-Vereinbarung

Access Tier	Zielrate für Paketverluste
On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL	1 in 10 ⁻⁶
Business DSL	0.1%
Off-Net Tier 2, Standard-DSL	Nicht definiert

Durchschnittsrates für Paketverluste	Servicegutschriften (% des monatlichen Entgelts)
Mehr als 0,1 % gemittelt über einen Kalendermonat	1 % pro Punkt pro beeinträchtigten Standort, dessen Rate überschritten wird. Maximal 5 % der monatlichen Mietgebühr für den beeinträchtigten Service

Hinweise:

- Dies trifft nicht auf die Access Tier Business DSL zu.

RTD-Werte

Eine RTD (Round Trip Delay) ist die Laufzeit für ein 32-Byte-Paket vom Endpunkt des Netzwerkes bis zum Zielpunkt und wieder zurück zum Endpunkt. Die RTD-Werte werden als Mittelwert auf einer monatlichen Basis berechnet und setzen sich aus vier Elementen für den Verkehr zwischen zwei Endpunkten zusammen:

- Laufzeit zwischen Ihrer Serviceschnittstelle und unserem nächsten Bereitstellungsstandort (PoP);
- Laufzeit durch das Kernnetzwerk zwischen unseren Bereitstellungsstandorten;
- Laufzeit zwischen unserem Fern-PoP und dem Referenzzielpunkt auf unserer IP Backbone; und
- Laufzeit für den gesamten Weg zurück in umgekehrter Richtung zu Ihrer Serviceschnittstelle

Tabelle H: RTD-Vereinbarung

Access Tier	RTD-Wert in ms
On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL	< 65 Von Ihrer Serviceschnittstelle im Colt IP-Netzwerk in einem Colt-Land zu einem beliebigen Referenzpunkt im Colt IP Backbone-Netzwerk in einem Colt-Land und zurück
Business DSL	< 90 Von Ihrer Serviceschnittstelle im Colt IP-Netzwerk in einem Colt-Land zu einem beliebigen Referenzpunkt im Colt IP Backbone-Netzwerk in einem Colt-Land und zurück
On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL	< 120 Von Ihrer Serviceschnittstelle im Colt IP-Netzwerk in einem Colt-Land zu unserem PoP in New York und zurück

Hinweise:

- Colt-Länder sind Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz und Spanien.

Durchschnittlicher RTD-Wert	Servicegutschriften (% des monatlichen Entgelts)
Mehr als 10 % über den angestrebten RTD-Wert, gemittelt über einen Kalendermonat	1 % pro Punkt, der über die 110 % des angestrebten RTD-Wertes für die beeinträchtigten Standorte hinausgeht, bei denen die Zielwerte überschritten wird. Maximal 5 % des monatlichen Entgelts für die beeinträchtigten Standorte

6 Allgemeine Bestimmungen

Wir übernehmen keine Verantwortung für die Nichteinhaltung dieser SLA, sofern diese auf geplante Reparatur- oder Wartungszeiten sowie auf Fehler zurück zu führen sind, die außerhalb unserer Kontrolle liegen. Solche Fehler sind zum Beispiel:

- die unzureichende oder ungeeignete Stromversorgung sowie Stromausfälle am Kundenstandort
- fehlerhaftes oder mit dem Colt-Dienst inkompatibles Kunden-Equipment
- Wenn uns oder unseren autorisierten Vertretern kein Zutritt zum Kundenstandort gewährt wird
- Bei Fehlern aufgrund Ihrer Handlungen oder der Handlungen Ihrer Mitarbeiter oder Vertreter
- Wenn externe Internet-Bedingungen wie DDoS-Angriffe (Distributed Denial of Service) den Internet-Zugang beeinträchtigen.

Die gesamten unter diese SLA für On-Net-Services fallenden Gutschriften dürfen nicht mehr als 40 % des jährlichen Entgelts für den beeinträchtigten Service betragen. Für Nicht-DSL Off-Net-Services dürfen die gesamten unter diese SLA fallenden Gutschriften nicht mehr als 20 % des jährlichen Entgelts für den beeinträchtigten Service betragen. Für DSL-Services dürfen die gesamten unter diese SLA fallenden

CCP Colt IP Access und IP Transit Service Level Agreement (SLA)

Gutschriften nicht mehr als 5 % des jährlichen Entgelts für den beeinträchtigten Service betragen.

Für die Ermittlung der Einhaltung aller SLA sind in jedem Falle die Dokumentationssysteme von Colt maßgeblich. Der Zeitpunkt der Öffnung der Tickets sowie der Behebung des Fehlers geht aus dem Colt Trouble Ticket System hervor.

7 Definitionen

Vorhandener Dienstebereitstellungspunkt

Gebäude, die mit unserem Netzwerk verbunden sind, an denen bereits eine Verbindung mit Ihrem Standort oder Ihrer Etage besteht und keine zusätzliche Verkabelung erforderlich ist.

Neuer Dienstebereitstellungspunkt

Gebäude, die mit unserem Netzwerk verbunden ist, an denen aber zusätzliche Verkabelung für die Verbindung mit Ihrem Standort oder Ihrer Etage erforderlich ist.

Fehler, der den Service nicht beeinträchtigt

Jeglicher Fehler oder jeglicher Umstand, der nicht servicebeeinträchtigend ist.

Off-Net

Ein bereitgestellter Service, der vollständig oder teilweise das Netzwerk anderer lizenzierter Telekommunikationsanbieter nutzt, oder ein Service, der DSL-Services enthält. Wir werden Ihnen zum Zeitpunkt des Auftrags bestätigen, ob der Service eine Off-Net-Komponente aufweist.

On-Net

Ein bereitgestellter Service, der vollständig unser Netz verwendet.

Fehler, der den Service beeinträchtigt

Jeglicher Fehler an unserer Faser, unserem Übertragungs- oder Endgerät, der einen vollständigen oder teilweisen Signalverlust bei Ihrem Service in einer oder den beiden Übertragungsrichtungen verursacht.

Serviceverfügbarkeit

Die Verfügbarkeitsdauer des Service als Prozentsatz der Gesamtzeit des Service-Messzeitraums.

Service-Messzeitraum

Der Messzeitraum ist ein Jahr, und beginnt mit dem Datum der Serviceaktivierung und jeder darauf folgenden neuen Jahresfrist.