

CCP Colt IP Access

Service Level Agreement



1 Inleiding

Deze SLA bepaalt de SA-meetwaarden en de service-creditregeling voor Colt IP Access-services in Europa, Japan, Singapore en Hongkong.

2 Service Delivery Agreement

De beoogde levertijd is een schatting van de tijd die wij nodig hebben voor de levering van de service vanaf de datum van onze orderbevestiging. De beoogde levertijd voor On-Net-services voor aangesloten locaties staat vermeld in de tabellen A-1, A-2 en C hieronder. Na orderbevestiging laten we u de door Colt beloofde datum (Colt Promised Date, CPD) weten. Dit is de datum waarop wij de service aan u zullen leveren. Als de CPD niet wordt gehaald, kunt u aanspraak maken op service credits, zoals vastgelegd in de tabellen B en D hieronder.

Tabel A-1: Beoogde levertijd voor de Service Delivery Agreement (Europa, Japan, Hongkong)

Colt IP Access On-Net Services	Beoogde levertijd (in werkdagen) voor aangesloten locaties
Bestaand servicepresentatiepunt, bestaande apparatuur, configuratie op afstand	10
Bestaand servicepresentatiepunt, bestaande apparatuur, configuratie op locatie	20
Bestaand servicepresentatiepunt, nieuwe apparatuur	30
Presentatiepunt voor nieuwe service	35
Gebouw nog niet aangesloten op het Colt-netwerk	90

Tabel A-2: Beoogde levertijd voor de Service Delivery Agreement (Singapore)

Colt IP Access	Beoogde levertijd (in werkdagen) voor aangesloten locaties
Bestaand servicepresentatiepunt, bestaande apparatuur, configuratie op afstand	9
Bestaand servicepresentatiepunt, bestaande apparatuur, configuratie op locatie	10
Bestaand servicepresentatiepunt, nieuwe apparatuur	15
Presentatiepunt voor nieuwe service	20
Gebouw nog niet aangesloten op het Colt-netwerk	90

Tabel B: Service credits voor de Service Delivery Agreement (Europa, Japan, Singapore en Hongkong)

Aantal werkdagen na CPD	Colt IP Access On-Net-services (service credit als % van installatiekosten)
≥ 1 en ≤ 5	5
> 5 en ≤ 10	15
> 10 en ≤ 20	25
> 20	100

Tabel C: beoogde levertijd voor aanvullende services

Regio	Service	Beoogde levertijd (in werkdagen) voor aangesloten locaties
Europa	Mobiele medewerkers	20

Tabel D: Service credits voor niet gehaalde CPD voor aanvullende services

Aantal werkdagen na CPD	Service credits als % van de installatiekosten voor de desbetreffende service
≥ 1 ≤ 2	20
> 3 ≤ 10	50
> 10	100

Opmerkingen:

- Voor claims geldt een maximum van € 8000 per claim per service voor Europese gecontracteerde klanten, ¥ 1.000.000 voor Japanse klanten en \$ 10.000 voor alle andere locaties.
- Voor alle Off-Net-services kunnen wij alleen een beoogde afhandelingsdatum geven. Bij vertraging worden daarom geen service credits gegeven.
- Service credits worden berekend als percentage van de totale installatiekosten voor de desbetreffende service

3 Overeenkomst voor afhandeling van storingen

Wij bieden een Target Time to Repair (beoogde hersteltijd (TTTR)) voor storingen die van invloed zijn op de service, zoals beschreven in onderstaande Tabel E. De TTTR is de beoogde tijdsduur tussen het moment waarop de storing is vastgelegd door middel van het maken van een storingsticket, hetzij doordat u de storing hebt gemeld of doordat wij de storing hebben gedetecteerd, en het moment waarop de storing is verholpen. Als de TTTR niet wordt gehaald voor storingen die van invloed zijn op de service, kunt u aanspraak maken op service credits voor elke specifieke service zoals vermeld in onderstaande Tabel F-1 en F-2. Reparatietijden voor storingen die niet van invloed zijn op de service zullen per geval in overleg worden vastgesteld. Wij zullen streven de storingen die niet van invloed zijn op de service binnen 3 werkdagen te verhelpen.

Tabel E: prestatiewaarden voor de overeenkomst voor afhandeling van storingen (Europa, Japan, Singapore en Hongkong)

Toegangsniveau	Target Time To Repair voor storingen die van invloed zijn op de service (uren)
On-Net (Japan)	1
On-Net (Europa, Singapore, Hongkong)	4
Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL (Europa)	8*
Off-Net Tier 2, Business DSL (Europa)	12
Standard DSL (Europa)	24
Managed Dedicated Firewall (Europa)	6

Opmerkingen:

- * Off-Net Tier 1, Glasvezel ULL en Premium DSL TTTR voor Frankrijk is 4 uur.
- Indien bij DSL de koperverbinding kan worden 'hergebruikt', vallen storingen die worden veroorzaakt door een storing in de door u geleverde POTS- of DSL-lijn niet onder deze SLA.
- Deze SLA geldt voor componenten die door ons zijn geleverd (bijvoorbeeld DSL-toegangsapparatuur en modems). Met uitzondering van Frankrijk, België, Zwitserland en Business DSL-services in Italië, kunnen wij de Target Time To Repair (TTTR) niet garanderen voor storingen of uitval ten gevolge van een storing in een koperverbinding van een externe partij. We zullen niettemin de TTTR service credits voor Premium DSL-services in alle landen en Business DSL-services in Italië honoreren.
- Om twijfelgevallen te vermijden wordt een DDoS-aanval niet beschouwd als een storing die van invloed is op de service voor het doel van de overeenkomst voor afhandeling van storingen.
- TTTR voor IP-domein-DNS-optie is 8 uur.

Tabel F-1: Service credits voor de overeenkomst voor afhandeling van storingen (Europa, Singapore, Hongkong)

Colt IP Access-services, IP Domain (uren na TTTR)	Service credits (als % van de maandelijkse servicekosten)	
	On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL	Off-Net Tier 2, DSL Business, DSL Standard
> 0 en ≤ 3	5	5
> 3 en ≤ 4	10	
> 4 en ≤ 6	15	
> 6	25	

Tabel F-2: Service credits voor de overeenkomst voor afhandeling van storingen (Japan)

Colt IP Access-services (uren na TTTR)	Service credits (als % van de maandelijkse servicekosten)
> 0 en ≤ 1	10
> 1 en ≤ 3	20
> 3 en ≤ 5	30
> 5 en ≤ 7	40
> 7 en ≤ 47	50
> 47	100

4 Service Availability Agreement

Wij leveren een end-to-end servicebeschikbaarheid. De toegepaste berekening is gebaseerd op de duur van geregistreerde storingen die van invloed zijn op de service en die per service door ons zijn gelogd binnen de desbetreffende servicemeeetperiode. Indien het prestatieniveau met betrekking tot de service lager is dan de hieronder in tabel G vastgelegde niveaus, hebt u het recht aanspraak te maken op service credits voor de betrokken service, zoals vastgelegd in onderstaande Tabel H.

Tabel G: beoogde beschikbaarheid van service

Regio	Toegangsniveau	Resilience-optie	Beoogde servicebeschikbaarheid (%)
Europa	Alle	Resilient Dual Access	99,99
Europa	On-Net	DSL-back-up	99,95
Europa	On-Net	Geen of Resilient Multi ISP	99,90
Europa	Off-Net Tier 1, Premium DSL, Business DSL, Glasvezel ULL	DSL-back-up	99,90
Europa	Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL	Geen of Resilient Multi ISP	99,85
Europa	Off-Net Tier 2, Business DSL	Geen	99,80
Europa	Standard DSL	Geen	98,50
Azië	On-Net	Geen	99,95

Opmerkingen:

- Deze SLA geldt voor componenten die door ons zijn geleverd (bijvoorbeeld DSL-toegangsapparatuur en modems). Echter, met uitzondering van Frankrijk, België, Zwitserland en Business DSL-services in Italië, geldt deze SLA niet voor storingen of uitval ten gevolge

CCP Colt IP Access Service Level Agreement

van een storing in een koperverbinding van een externe partij.

- ii. Beschikbaarheid van IP-domein-DNS-optie is 99,9%

Tabel H: Service credits voor de Service Availability Agreement

Colt IP Access-services, IP Domain (% punten onder beoogde servicebeschikbaarheid)	Service credits (als % van de maandelijkse servicekosten)	
	On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL	Off-Net Tier 2, DSL Business, DSL Standard
> 0 en ≤ 0,5	5	5
> 0,5 en ≤ 1,0	10	
> 1,0 en ≤ 1,5	15	
> 1,5	20	

5 Servicekwaliteit

Overeenkomst inzake pakketverlies

Streefnormen voor pakketverlies en Round Trip Delay zijn slechts van toepassing indien u binnen de aanbevolen netwerkbelastingparameters blijft:

- Toegangsverbindingbelasting: als u meer dan 100% van de toegangsverbindingscapaciteit aanbiedt voor een specifieke periode, is de SLA niet van toepassing gedurende de periode waarin gebruik hoger is dan 100%;
- IP-bandbreedte moet gelijk zijn aan of hoger dan 64 Kbps; en
- Parameters voor servicekwaliteit gelden alleen voor het primaire toegangscircuit en niet voor back-upcircuits.

De streefnormen voor pakketverliesratio worden vermeld in onderstaande tabel. Als de waarde van de pakketverliesratio van de gemeten steekproeven gedurende een kalendermaand het vermelde doel overschrijdt, kunt u aanspraak maken op service credits voor de betreffende services, zoals aangegeven.

Tabel I: Beoogde pakketverliesratio en service credits (Europa, Azië)

Toegangsniveau	Beoogde pakketverliesratio	Service credits (als % van de maandelijkse servicekosten)
On-Net, Off-Net Tier 1/2 (niet-contended), Premium DSL, Glasvezel ULL	< 0,01%	5%
Business DSL	< 0,1%	5%
Offnet Tier 1/2 (niet-exclusief), Standard DSL	< 1,0%	Niet van toepassing

Round Trip Delays

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

- Vertraging over het centrale netwerk tussen onze Points of Presence (PoP's);
- Vertraging tussen uw service-interface en ons dichtstbijzijnde PoP;
- Vertraging tussen onze PoP op afstand en de referentiebestemming op onze IP-backbone; en
- Vertraging voor de complete terugweg in omgekeerde volgorde naar uw service-interface

Tabel J: Overeenkomst inzake Round Trip Delay

Regio	Toegangsniveau	Round Trip Delay (RTD) ms
Azië	On-Net	< 90 Vanaf uw service-interface in het IP-netwerk naar elk referentiepunt in het Colt IP-netwerk en terug. Alleen geldig binnen het Colt Azië IP-netwerk
Europa	On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Glasvezel ULL	< 65 Vanaf uw service-interface in het IP-netwerk naar elk referentiepunt in het Colt IP-netwerk en terug. Alleen geldig binnen het Colt Europa IP-netwerk
Europa	Business DSL	< 90 Vanaf uw service-interface in het IP-netwerk naar elk referentiepunt in het Colt IP-netwerk en terug. Alleen geldig binnen het Colt Europa IP-netwerk

Opmerkingen:

- i. Het Colt Europa IP-netwerk omvat de volgende landen: Oostenrijk, België, Denemarken, Frankrijk, Duitsland, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Portugal, Spanje, Zweden, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.
- ii. Het Colt Azië IP-netwerk omvat de volgende landen: Japan, Singapore en Hongkong.

Tabel K: Service credits voor Round Trip Delay Agreement (Colt Europa, Azië)

Gemiddelde Round Trip Delay	Service credits (als % van de maandelijkse servicekosten)
-----------------------------	---

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

6 Algemeen

Wij zijn niet verantwoordelijk voor het niet voldoen aan deze SLA wanneer een storing het gevolg is van een geplande onderbreking of buiten onze redelijke controle valt, zoals in de volgende gevallen:

- a) er is onvoldoende stroom of er is een stroomstoring op uw locatie;
- b) er is een storing in uw apparatuur;
- c) wij of door ons geautoriseerde vertegenwoordigers krijgen geen toegang tot de locatie;
- d) de storing is het gevolg van uw handelen of van handelingen van uw medewerkers of agenten; en
- e) externe internetcondities zoals DDOS-aanvallen beperken de internettoegang.

Indien een storing in een van uw services er de oorzaak van is dat we niet kunnen voldoen aan SLA's voor andere services die deel uitmaken van uw Internet Access-service, kunt u alleen aanspraak maken op service credits voor de service die de basisoorzaak van de storing is.

Als we niet alle elementen van uw end-to-end dienst beheren, bijvoorbeeld de CPE die zich op uw locatie bevindt, en daarom niet in staat zijn om op afstand toegang te krijgen tot uw firewall, dan zijn de prestatiewaarden voor Colt Managed Dedicated Firewall niet van toepassing.

Het totaal van alle credits op basis van deze SLA voor On-Net-services mag niet hoger zijn dan 40% van de jaarlijkse servicekosten voor de desbetreffende service. Voor non-DSL Off-Net-services mag het totaal van alle credits op basis van deze SLA niet hoger zijn dan 20% van de jaarlijkse servicekosten voor de desbetreffende service. Voor DSL-services mag het totaal van alle credits op basis van deze SLA niet hoger zijn dan 5% van de jaarlijkse servicekosten voor de desbetreffende service.

7 Definities

Presentatiepunt voor bestaande service

Locaties die met het Colt-netwerk zijn verbonden, waar uw locatie of verdieping al is aangesloten en er geen extra bekabeling is vereist.

Presentatiepunt voor nieuwe service

Locaties die met het Colt-netwerk zijn verbonden, maar die extra bekabeling vereisen voor aansluiting met uw locatie of verdieping.

Storing die niet van invloed is op de service

Een storing of conditie die geen storing is die van invloed is op de service.

Glasvezel ULL

Een verbindingstype van Colt met ondersteuning voor een Dark Fibre-element van een andere leverancier.

Off-Net

Een service die geheel of gedeeltelijk wordt geleverd via het netwerk van andere gelicentieerde operators of een service die DSL-services omvat. Wij zullen op het moment van bestellen bevestigen of de dienst een Off-Net-component heeft.

On-Net

Service die uitsluitend via ons netwerk wordt geleverd.

Storing die van invloed is op de service

Elke storing in ons glasvezelnetwerk of onze transmissie- of ontvangstapparatuur die leidt tot een geheel of gedeeltelijk signaalverlies in één of beide transmissierichtingen.

Servicebeschikbaarheid

De periode waarin een service beschikbaar is, uitgedrukt als percentage van de totale tijd in een servicemeetperiode.

Servicemeetperiode

De meetperiode is één maand, gerekend vanaf de datum van activering van de service en elke opvolgende maand.