

Engagement de qualité de service

1 Introduction

Le présent engagement de qualité de service (SLA) définit les mesures et les crédits de service pour les services Colt IP Access en Europe, au Japon et à Singapour.

2 Engagement de livraison des services

Les objectifs de délai de livraison constituent une estimation du temps qui nous est nécessaire pour vous fournir le Service à compter de la date de l'acceptation de la commande. Pour les sites clients On-Net connectés, ils sont définis dans les tableaux A-1 et A-2 ci-dessous. Après acceptation de la commande, nous vous confirmerons une date de livraison contractuelle (CPD), qui correspond à la date à laquelle nous nous engageons à vous fournir le Service. Si cette échéance n'est pas respectée, vous êtes en droit de réclamer le paiement de crédits de service, dans les conditions définies dans le Tableau B ci-dessous.

Tableau A-1 : objectifs de délais de livraison dans le cadre de l'engagement de livraison des services (Europe, Japon)

Service Colt IP Access On-Net	Objectifs de délai de livraison (en jours ouvrés) pour les sites connectés
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration à distance	10
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration sur site	20
Point de présentation de service existant, nouvel équipement	30
Nouveau point de présentation de service	35
Bâtiment pas encore connecté au réseau Colt	90
IP Guardian	10*

Tableau A-2 : objectifs de délais de livraison dans le cadre de l'engagement de livraison des services (Singapour)

Colt IP Access	Objectifs de délai de livraison (en jours ouvrés) pour les sites connectés
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration à distance	9
Point de présentation de service existant, équipement existant, configuration sur site	10
Point de présentation de nouveau service, nouvel équipement	15
Bâtiment pas encore connecté au réseau Colt	40

Tableau B : crédits de service prévues par l'engagement de livraison des services (Europe, Japon et Singapour)

Jours ouvrables après CPD	Services Colt VoIP Access On-Net (pénalités exprimées en pourcentage des frais d'installation)
≥ 1 et ≤ 5	5
> 5 et ≤ 10	15
> 10 et ≤ 20	25
> 20	100

Tableau A : objectifs de délai de livraison pour tous les autres Services (Europe uniquement)

Limite de	Objectifs de délai de livraison (en jours ouvrés) pour les sites connectés
Managed Dedicated Firewall, IP Guardian, Managed Virtual Firewall, Workforce Mobility	20 jours

Tableau D : pénalités en cas de non-respect de la date de livraison contractuelle du service (CPD), prévues pour tous les autres Services

Jours ouvrables après CPD	Pénalités exprimées en pourcentage des frais d'installation du service concerné
≥ 1 ≤ 2	20
> 3 ≤ 10	50
> 10	100

Remarques :

- Les crédits de service sont plafonnées à 8 000 € (ou équivalent dans la devise locale) par réclamation et par Service.
- Pour les Services Off-Net, Colt ne peut communiquer au client qu'une date indicative d'exécution. En cas de retard, aucun crédit de service ne sera donc applicable.
- Les crédits de service sont calculées sous forme de pourcentage des frais d'installation associés au Service affecté.
- * Si ajouté à votre service Colt IP Access existant.

3 Engagement de gestion des pannes

Colt offre une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) pour les incidents affectant le service (cf. tableau E ci-dessous). La GTR correspond au temps écoulé entre l'ouverture d'un ticket d'incident par nos soins, que l'incident nous ait été signalée par vous ou que nous l'ayons détectée de façon proactive, et la résolution de l'incident. En cas de

CCP Colt IP Access Engagement de qualité de service

non-respect de la GTR pour les incidents affectant le service, vous pouvez réclamer des crédits de service, définies pour chaque service spécifique dans le tableau F-1 et F-2 ci-dessous. Les temps de rétablissement pour les incidents n'affectant pas le service seront mutuellement convenus au cas par cas. Nous nous efforcerons de réparer les incidents n'affectant pas le Service sous 3 jours ouvrés.

Tableau E : mesures de performances pour l'engagement de gestion des incidents (Europe, Japon, Singapour)

Niveau d'accès	Garantie de temps de rétablissement pour les incidents affectant le service (en heures)
On-Net (Japon)	1
On-Net (Europe, Singapour)	4
Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, Fibre optique / Boucle locale dégroupée (Europe)	8*
Off-Net de Niveau 2, Business DSL (Europe)	12
Standard DSL (Europe)	24
Managed Dedicated Firewall (Europe)	6

Remarques :

- * En France, la GTR Off-Net de Niveau 1, Fibre optique / Boucle locale dégroupée et Premium DSL est de 4 heures ; en Belgique, la GTR Premium DSL est de 4 heures.
- Lorsque la ligne de cuivre est réutilisée pour DSL, les pannes provoquées par un dysfonctionnement de la ligne analogique ou DSL fournie par vos soins ne sont pas couvertes par cet engagement de qualité de service.
- Le présent Engagement de qualité de service s'applique aux composants fournis par nos soins (tels que l'équipement d'accès DSL et les modems). À l'exception de la France, de la Belgique, de la Suisse et des services « Business DSL » en Italie, nous ne pouvons garantir le temps de rétablissement des incidents ou pannes provoqués par le dysfonctionnement d'une ligne de cuivre fournie par un tiers. Nous appliquons toutefois les crédits de service de GTR pour les services Premium DSL dans tous les pays ainsi que pour les services « Business DSL » en Italie.
- Pour dissiper toute incertitude, une attaque par déni de service distribué n'est pas considérée comme un incident affectant le service dans le cadre de l'engagement de gestion des incidents

Tableau F-1 : crédits de service prévues par l'engagement de gestion des incidents (Europe, Singapour)

Services Colt IP Access (heures après la GTR)	Crédits de service (exprimées en pourcentage des frais de service mensuels)	
	On-Net, Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	Off-Net de Niveau 2, DSL professionnel ou DSL Standard
> 0 et ≤ 3	5	5
> 3 et ≤ 4	10	
> 4 et ≤ 6	15	
> 6	25	

Tableau F-2 : crédits de service prévues par l'engagement de gestion des pannes (Japon)

Services Colt IP Access (heures après la GTR)	Crédit de services (exprimées en pourcentage des frais de service mensuels)
> 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

Nous vous offrons une disponibilité de service de bout en bout. Le calcul repose sur la durée des incidents affectant le service enregistrée par service et consignée par nos soins pendant la période de mesure indiquée. Si le niveau de performance du service descend sous les seuils définis dans le tableau G-1 et G-2 ci-dessous, vous êtes en droit de réclamer, pour le service concerné, les crédits de service définis dans le tableau H ci-dessous.

Tableau G-1 : objectif de disponibilité du service

Région	Niveau d'accès	Option de résilience	Objectif de disponibilité du service (%)
Europe	Tout	Resilient Dual Access	99,99
Europe	On-Net	Totalement résilient avec option de secours DSL	99,95
Europe	On-Net	Aucune ou multi-FAI résilient	99,90

CCP Colt IP Access Engagement de qualité de service

Europe	Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, DSL de qualité professionnelle, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	Totalement résilient avec option de secours DSL	99,90
Europe	Off-Net de Niveau 1, Fibre optique / Boucle locale dégroupée, Premium DSL	Aucune ou multi-FAI résilient	99,85
Europe	Off-Net de Niveau 2, DSL de qualité professionnelle	Aucune	99,80
Europe	DSL standard	Aucune	98,50
Europe	Colt IP Guardian	Aucune	99,99
Japon	On-Net	Aucune	99,90
Singapour	On-Net	Aucune	99,95

Tableau G-2 : objectif de disponibilité du service - compléments (Europe uniquement)

Type d'accès	Objectif de disponibilité du service(%)
Managed Dedicated Firewall	99,95 %
Managed Dedicated Firewall Managed Virtual Firewall, haute disponibilité	99,99 %
IP Guardian	99,99 %

Remarques :

- i. Le présent Engagement de qualité de service s'applique aux composants fournis par nos soins (tels que l'équipement d'accès DSL et les modems). Toutefois, à l'exception de la France, de la Belgique, de la Suisse et des services « DSL de qualité professionnelle » en Italie, le présent Engagement de qualité de service ne s'applique pas aux incidents ou aux pannes provoqués par le dysfonctionnement d'une ligne de cuivre fournie par un tiers.

Tableau H : pénalités relatives à l'engagement de disponibilité de service (Europe)

Services Colt IP Access et IP Transit (% de points au-dessous de l'objectif de disponibilité de service)	Pénalités de service (exprimées en pourcentage des frais de location mensuelle)	
	On-Net, Off-Net Tier 1, Premium DSL, Fibre ULL	Off-Net Tier 2, 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	

Aucun crédit de service n'est spécifiée pour les services proposés au Japon et à Singapour.

5 Qualité de service

Engagement sur la perte de paquets

Les objectifs en matière de perte de paquets et de délai de transit s'appliquent uniquement si vous respectez les paramètres de charge réseau recommandés :

- Charge de la liaison d'accès : si vous offrez plus de 100 % de la capacité de la liaison d'accès pendant une période donnée, le présent engagement de qualité de service ne s'appliquera pas lors de la période pendant laquelle l'utilisation est supérieure à 100 %.
- La bande passante IP doit être égale ou supérieure à 64 Kbit/s.
- Les paramètres de qualité du service s'appliquent uniquement à l'accès principal et non à des circuits de secours.

Les objectifs de taux de perte de paquets sont indiqués dans le tableau ci-dessous. Si le taux de perte de paquets des échantillons mesurés sur un mois civil dépasse l'objectif mentionné, vous êtes en droit de réclamer des pénalités pour les services concernés dans les conditions indiquées.

Tableau I : objectif de taux de perte de paquets et crédits de service (Europe)

Niveau d'accès	Taux de perte de paquets (objectif)	Crédit de service (exprimées en pourcentage des frais de service mensuels)
On-Net, Off-Net de Niveau 1/2 (sans contention), Premium DSL, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	< 0,01 %	5 %

CCP Colt IP Access Engagement de qualité de service

DSL de qualité professionnelle	< 0,1 %	5 %
Off-Net de Niveau 1/2 (avec contention), Standard DSL	< 1,0 %	Non applicable

Aucun objectif de perte de paquets n'est spécifié pour les services proposés au Japon et à Singapour.

DDoS Monitoring and Mitigation (Japon)

Le service DDoS Monitoring / Mitigation proposé au Japon est associé au SLA suivant.

- Le service DDoS Monitoring s'accompagne d'un SLA opérationnel qui alerte le client dans les deux (2) heures suivant toute détection par le système de surveillance de Colt.
- Le service DDoS Mitigation s'accompagne d'un SLA opérationnel qui déclenche l'atténuation du trafic du client dans les deux (2) heures suivant la demande de mise en œuvre émanant du client.

Colt créditera 50 % des frais mensuels du service DDoS Monitoring / Mitigation au client en cas de non-respect de l'objectif décrit ci-dessus. Pour demander un tel crédit de service, le client doit remplir une réclamation à l'aide du formulaire Colt spécifié. Le formulaire doit être envoyé avant le dernier jour ouvré du mois suivant le non-respect du SLA. Colt créditera le montant approprié une seule fois par mois, même si plusieurs cas de non-respect de l'objectif sont enregistrés.

Délais de transit

Le délai de transit (RTD) correspond au temps nécessaire pour qu'un paquet de 32 octets circule entre le point de terminaison du réseau et sa destination, puis revienne au point de terminaison. Les délais de transit sont calculés mensuellement sous forme de moyenne et composés de quatre éléments de trafic entre les deux extrémités :

- Délai à travers le réseau central entre nos points de présence (PoP) ;
- Délai entre l'interface de votre service et notre point de présence le plus proche ;
- délai entre notre PoP distant et la destination de référence sur notre réseau IP central ; et
- délai pour le retour complet dans l'ordre inverse vers l'interface de votre service.

Tableau J : engagement sur les délais de transit

Région	Niveau d'accès	Délai de transit (RTD) en ms
Japon	On-Net	< 40 De l'interface de votre service sur le réseau IP de Colt vers n'importe quel point de référence sur le réseau IP de Colt et retour. Valide uniquement dans le réseau IP de Colt en Asie
Europe	On-Net, Off-Net de Niveau 1, Premium DSL, Fibre optique / Boucle locale dégroupée	< 65 De l'interface de votre service sur le réseau IP de Colt vers n'importe quel point de référence sur le réseau IP de Colt et retour. Valide uniquement dans le réseau IP européen de Colt
Europe	DSL de qualité professionnelle	< 90 De l'interface de votre service sur le réseau IP de Colt vers n'importe quel point de référence sur le réseau IP de Colt et retour. Valide uniquement dans le réseau IP européen de Colt

Aucun objectif de délai de transit n'est spécifié pour les services proposés à Singapour.

Remarques :

- Le réseau IP européen de Colt inclut les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse.
- Le réseau IP de Colt en Asie inclut le Japon.

Tableau K : crédits de service prévues par l'engagement de délai de transit (Colt Europe, Japon)

Délai de transit moyen	Pénalités (exprimées en pourcentage des frais de service mensuels)
Plus de 10 % au-dessus de l'objectif de délai de transit moyen sur un mois civil	1 % par point au-delà de 110 % de l'objectif de délai de transit pour les sites pour lesquels le taux est dépassé. Maximum de 5 % des frais de location mensuelle pour les sites affectés

6 Généralités

Nous ne pouvons être tenus responsables du non-respect du présent SLA si celui-ci est dû à une interruption de service planifiée ou à un fait raisonnablement extérieur à notre contrôle ou qui ne nous est pas imputable, par exemple :

- si l'alimentation électrique fournie est inappropriée ou s'il se produit une panne d'alimentation sur votre site ;
- si votre équipement est défectueux ;

CCP Colt IP Access Engagement de qualité de service

c) si le site est inaccessible à Colt ou à ses représentants autorisés ;

d) si la panne résulte de vos actions ou de celles de vos employés ou agents ;

e) si des conditions Internet externes, telles que des attaques par déni de service distribué (DDoS), affectent l'accès Internet. Si un incident sur l'un de vos services nous empêche de respecter nos Engagements de qualité de Service pour d'autres services fournis dans le cadre de votre solution Internet Access Service, vous ne serez en droit de réclamer des crédits de service que pour le service à l'origine de l'incident.

Si nous ne gérons pas tous les éléments de votre service de bout en bout (par exemple, le CPE installé sur votre site) et qu'en conséquence nous ne pouvons pas accéder à distance à votre pare-feu, les mesures de performance de Colt Managed Dedicated Firewall ne s'appliquent pas.

Le total de tous les crédits de service au titre du présent SLA pour les Services On-Net ne doit pas dépasser 40 % des frais de service annuels pour le Service affecté. Pour les Services Off-Net non DSL, le total de toutes les crédits de service au titre du présent SLA ne doit pas dépasser 20 % des frais de service annuels pour le Service affecté. Pour les Services DSL, le total de toutes les crédits de service au titre du présent SLA ne doit pas dépasser 5 % des frais de service annuels pour le Service affecté.

7 Définitions

Point de présentation de service existant

Locaux connectés à notre réseau pour lesquels nous avons déjà effectué la connexion avec votre site ou étage et ne nécessitant aucun câblage supplémentaire.

Point de présentation de nouveau service

Locaux connectés à notre réseau pour lesquels un câblage supplémentaire est nécessaire pour effectuer la connexion avec votre site ou étage.

Incident n'affectant pas le service

Tout incident ou condition qui n'impacte pas le service.

Off-Net

Service fourni intégralement ou partiellement en utilisant le réseau d'autres opérateurs tiers sous licence ou service incluant des services DSL. Si le service comprend un composant Off-Net, nous vous l'indiquerons lors de la commande.

On-Net

Service fourni intégralement à l'aide de notre réseau.

Incident affectant le service

Toute défaillance de notre fibre, de la transmission ou de l'équipement de terminaison qui engendre une perte intégrale ou partielle de signaux vers votre service dans l'une des directions de transmission ou les deux.

Disponibilité du service

Durée de disponibilité d'un service exprimée en pourcentage du temps total pendant une période de mesure du service.

Période de mesure du service

La période de mesure court sur un an à compter de la date d'activation du service, puis de chaque date anniversaire ultérieure.