

Colt IP Access SLA(サービスレベルアグリーメント) colt

1 序文

本 SLA はヨーロッパ、日本およびシンガポールの Colt IP Access サービスの SLA 評価基準およびサービスクレジット制度について規定します。

2 納期遅延保証

目標提供リードタイムとは、受注日からサービス提供までの期間の見積もりです。以下の表 A-1、表 A-2 および表 C に、接続済み施設のオンネットサービスの目標提供リードタイムを記載する。受注後、サービスを提供する Colt 約定期日（CPD）を確定します。CPD が達成されなかった場合、お客様は、以下の表 B および表 D に記載するとおり、サービスクレジットを請求する権利を有します。

表 A-1：納期遅延保証の目標提供リードタイム（ヨーロッパ、日本、香港）

Colt IP Access オンネットワークサービス	接続済み施設の目標提供リードタイム (営業日)
既存サービス提供地点、既存機器、リモート設定変更	10
既存サービス提供地点、既存機器、オンサイト設定変更	20
既存サービス提供地点、新規機器	30
新規サービス提供地点	35
Colt ネットワークに接続していない施設	90

表 A-2：納期遅延保証の目標提供リードタイム（シンガポール）

Colt IP Access	接続済み施設の目標提供リードタイム (営業日)
既存サービス提供地点、既存機器、リモート設定変更	9
既存サービス提供地点、既存機器、オンサイト設定変更	10
既存サービス提供地点、新規機器	15
新規サービス提供地点	20
Colt ネットワークに接続していない施設	90

表 B：納期遅延保証のサービスクレジット（ヨーロッパ、日本、シンガポール、香港）

CPD を超過した営業日数	Colt IP Access オンネットサービス (設置料の%で示したサービスクレジット)
$\geq 1 \text{ \& } \leq 5$	5
$> 5 \text{ \& } \leq 10$	15
$> 10 \text{ \& } \leq 20$	25
> 20	100

表 C：アドオン・サービスの目標提供リードタイム

地域	サービス	接続済み施設の目標提供リードタイム (営業日)
ヨーロッパ	ワークフォースモビリティ	20 日

表 D：アドオン・サービスにおいて CPD が達成されなかった場合のサービスクレジット

CPD 以降の営業日	影響を受けたサービスの設置料の%で示したサービスクレジット
$\geq 1 \leq 2$	20
$> 3 \leq 10$	50
> 10	100

注：

- 請求の上限は、1 サービス 1 請求当たり、ヨーロッパのお客様は 8,000 ユーロ、日本のお客様は 1,000,000 円、その他地域のお客様は 10,000 米ドルとします。
- オフネットサービスの場合、当社が設定するのは目標完了日のみです。したがって、遅延が生じた場合でも、サービスクレジットは適用されません。
- サービスクレジットは、影響を受けたサービスの設置料のパーセンテージとして算出されます。

3 故障復旧保証

当社は、サービスに影響を及ぼす障害について、以下の表 E に記載するとおり、目標復旧時間（以下、「TTTR」という）を設定します。TTTR は、お客様から障害の報告があるか、または当社が障害を検

出したことにより、障害が当社に記録され、トラブルチケットが使用される時点から、障害が解消される時点までの目標時間を指します。サービスに影響を及ぼす障害について、当社が TTTR を達成できなかった場合、お客様は、以下の表 F-1 および表 F-2 に記載するとおり、サービスクレジットを請求する権利を有します。サービスに影響を及ぼさない障害の復旧時間については、ケースバイケースで相互に合意します。当社は、サービスに影響を及ぼさない障害を 3 営業日以内に復旧するよう努めます。

表 E：故障復旧保証のパフォーマンス評価基準（ヨーロッパ、日本、シンガポール、香港）

アクセス Tier	サービスに影響を及ぼす障害の目標復旧時間（時間）
オンネット（日本）	1
オンネット（ヨーロッパ、シンガポール、香港）	4
オフネット Tier 1、プレミアム DSL、光ファイバーULL（ヨーロッパ）	8*
オフネット Tier 2、ビジネス DSL（ヨーロッパ）	12
標準 DSL（ヨーロッパ）	24
マネージド専用ファイアウォール（ヨーロッパ）	6

注：

- i. *フランスにおけるオフネット Tier 1、光ファイバーULL、プレミアム DSL TTTR については 4 時間となります。ベルギーにおけるプレミアム DSL TTTR は 4 時間です。
- ii. DSL に関し、銅線を再利用できる場合、お客様によって提供された POTS または DSL 回線の不具合によって引き起こされる障害は、本 SLA の対象に含まれません。
- iii. 本 SLA は、当社が提供する構成要素に適用されます（DSL アクセス機器やモデムなど）。フランス、ベルギー、スイス、およびイタリアのビジネス DSL サービスを例外として、当社は、サードパーティーが提供した銅線の不具合によって引き起こされる障害または使用不能について、復旧時間（TTTR）を保証しません。ただし、すべての国におけるプレミアム DSL サービスおよびイタリアにおけるビジネス DSL サービスについては、TTTR サービスクレジットを受け付けます。

- iv. 疑義を避けるため明記すると、お客様の IP ガーディアンによって分散型サービス妨害攻撃が検出された場合は、故障復旧保証というサービスに影響を及ぼす障害とは見なされません。

表 F-1：故障復旧保証のサービスクレジット（ヨーロッパ、シンガポール、香港）

Colt IP Access サービス（TTTR 超過時間）	サービスクレジット（月間サービス費用の%）	
	オンネット、オフネット Tier 1、プレミアム DSL、光ファイバーULL	オフネット Tier 2、ビジネス DSL、標準 DSL
> 0 & ≤ 3	5	5
> 3 & ≤ 4	10	
> 4 & ≤ 6	15	
> 6	25	

表 F-2：故障復旧保証のサービスクレジット（日本）

Colt IP Access サービス（TTTR 超過時間）	サービスクレジット（月間サービス費用の%）
> 0 & ≤ 1	10
> 1 & ≤ 3	20
> 3 & ≤ 5	30
> 5 & ≤ 7	40
> 7 & ≤ 47	50
> 47	100

4 サービスアベイラビリティ保証

当社は、エンドツーエンドのサービスアベイラビリティを提供します。計算は、特定のサービス評価期間において当社が記録した 1 サービス当たりのサービスに影響を及ぼす障害の継続期間に基づいて行われます。サービスのパフォーマンス水準が下記の表 G に記載する水準を下回る場合、お客様は、下記表 H に記載するとおり、影響を受けたサービスについてサービスクレジットを請求する権利を有します。

表 G：サービスアベイラビリティ

地域	アクセス Tier	冗長化オプション	サービスアベイラビリティ (%)
ヨーロッパ	すべて	冗長化デュアルアクセス	99.99
ヨーロッパ	オンネット	DSL バックアップ	99.95
ヨーロッパ	オンネット	なし、または冗長化マルチ ISP	99.90
ヨーロッパ	オフネット Tier 1、プレミアム DSL、ビジネス DSL、光ファイバーULL	DSL バックアップ	99.90
ヨーロッパ	オフネット Tier 1、光ファイバーULL、プレミアム DSL	なし、または冗長化マルチ ISP	99.85
ヨーロッパ	オフネット Tier 2、ビジネス DSL	なし	99.80
ヨーロッパ	標準 DSL	なし	98.50
アジア	オンネット	なし	99.95

注：

- i. 本 SLA は、当社が提供する構成要素に適用されます（DSL アクセス機器やモデムなど）。ただし、フランス、ベルギー、スイス、およびイタリアのビジネス DSL サービスを例外として、本 SLA は、サードパーティーが提供した銅線の不具合によって引き起こされる障害または使用不能には適用されません。

表 H：サービスアベイラビリティ保証のサービスクレジット

Colt IP Access サービス (サービスアベイラビリティを下回った%ポイント)	サービスクレジット (月間サービス費用の%)	
	オンネット、オフネット Tier 1、プレミアム DSL、光ファイバーULL	オフネット Tier 2、ビジネス DSL、標準 DSL
	> 0 & ≤ 0.5	5
	> 0.5 & ≤ 1.0	10
	> 1.0 & ≤ 1.5	15
> 1.5	20	

5 サービス品質

パケット損失契約

パケット損失および遅延(RTD)に関する目標は、お客様が推奨ネットワーク負荷パラメータの範囲内で運用している場合にのみ適用されます。

- アクセスリンク負荷：お客様がアクセスリンク容量の 100%を瞬間的に超える場合、利用量が 100%を超過している間は SLA が適用されません。
- IP 帯域幅は、64Kbps 以上とします。
- サービス品質パラメータは、プライマリアクセスのみに適用され、バックアップ回線には適用されません。

以下の表に、目標パケット損失率を示します。1 暦月に抽出した評価サンプルのパケット損失率が記載された目標を超過した場合、お客様は、以下に規定するとおり、影響を受けたサービスについてサービスクレジットを請求する権利を有します。

表 I：目標パケット損失率およびサービスクレジット（ヨーロッパ、アジア）

アクセス Tier	目標パケット損失率	サービスクレジット (月間サービス費用の%)
オンネット、オフネット Tier 1/2（競合しない）、プレミアム DSL、光ファイバーULL	<0.01%	5%

ビジネス DSL	<0.1%	5%
オフネット Tier 1/2（競合あり）、標準 DSL	<1.0%	該当せず

ア、ルクセンブルク、オランダ、ポルトガル、スペイン、スウェーデン、スイス、およびイギリス

- ii. Colt アジア IP ネットワークは以下の国を含みます：日本、シンガポール、香港

遅延(RTD)

遅延（RTD）とは、32 バイトのパケットがネットワーク終端点から目的地点まで移動し、ネットワーク終端点まで戻ってくるのに要する時間である。遅延(RTD)は、毎月の平均として計算され、2 つの終点間のトラフィックに関し、以下の 4 要素から構成されます。

- 当社 PoP 間のコアネットワークの遅延
- お客様のサービスインターフェースと当社の最近接ポイントオブプレゼンス（PoP）の間の遅延
- 当社のリモート PoP と IP バックボーン上の参照先の間の遅延
- お客様のサービスインターフェースに向かってすべての距離を逆順に戻る場合の遅延

表 K：遅延(RTD)保証のサービスクレジット（Colt ヨーロッパ、アジア）

平均遅延(RTD)	サービスクレジット (月間サービス費用の%)
1 暦月の平均が目標遅延(RTD)を 10% 以上超過する場合	影響を受けた施設のうち、遅延率を超過したものについて、目標 RTD の 110%を超過した 1 ポイントごとに 1%。最大で、影響を受けた施設の月間レンタル費用の 5%

表 J：遅延(RTD)保証

地域	アクセス Tier	遅延（RTD）（ms）
アジア	オンネット	< 90 IP ネットワーク上のお客様のサービスインターフェースから任意の参照点まで、および戻り。Colt アジア IP ネットワーク内のみで有効。
ヨーロッパ	オンネット、オフネット Tier 1、プレミアム DSL、光ファイバーULL	< 65 IP ネットワーク上のお客様のサービスインターフェースから任意の参照点まで、および戻り。Colt ヨーロッパ IP ネットワーク内のみで有効。
ヨーロッパ	ビジネス DSL	< 90 IP ネットワーク上のお客様のサービスインターフェースから任意の参照点まで、および戻り。Colt ヨーロッパ IP ネットワーク内のみで有効。

注：

- i. Colt ヨーロッパ IP ネットワークは、以下の国を含みます：オーストリア、ベルギー、デンマーク、フランス、ドイツ、アイルランド、イタリ

6 一般条項

当社は、本 SLA の不履行が以下のように予定された停電の場合、あるいは当社の制御を超える原因によるものである場合、その不履行について責任を負いません。

- a) お客様のサイトに適切な電力が供給されていない場合、あるいは停電が起こった場合
- b) お客様の機器が故障している場合
- c) 当社または当社の正当な代理人がサイトへのアクセスを許可されていない場合
- d) 障害がお客様の行為またはお客様の従業員や代理人の行為によるものである場合
- e) 分散型サービス妨害（DDoS）攻撃などの外部のインターネット状況によって、インターネットアクセスに影響が生じている場合

1 つのお客様サービスの障害によってお客様のインターネットアクセスサービスの一部として当社がその他のサービスの SLA が達成されなかった場合、お客様は当該障害の主要因であるサービスに対してのみサービスクレジットを請求できる権利を有します。

当社がお客様のエンドツーエンドサービスのすべての要素を管理しているのではなく（たとえばお客様サイトに設置される CPE など）、結果として当社がお客様のファイアウォールにリモートアクセスができない場合、Colt マネージド専用ファイアウォールのパフォーマンス評価基準は適用されません。

オンネットサービスに関しては、本 SLA に基づくすべてのクレジットの合計は、影響を受けたサービスの年間サービス費用の 40%を超えないものとします。非 DSL オフネットサービスに関しては、本 SLA に基づくすべてのクレジットの合計は、影響を受けたサービスの年間サービス費用の 20%を超えないものとします。DSL サービスに関しては、本 SLA に基づくすべてのクレジットの合計は、影響を受けたサービスの年間サービス費用の 5%を超えないものとします。

7 定義

既存サービス提供地点

当社ネットワークに接続済みで、当社がすでにお客様のロケーションまたはフロアに接続しており、追加配線が不要な施設。

新規サービス提供地点

当社ネットワークに接続済みであるが、お客様のロケーションまたはフロアに接続するために追加配線が必要な施設。

サービスに影響を及ぼさない障害

サービスに影響を及ぼす障害以外の障害や状態。

ファイバーULL

Colt がサードパーティーのダークファイバー・エレメント接続を可能とする接続タイプ。

オフネット

他の許可事業者のネットワークまたは DSL サービスを含むサービスを用いて、その一部または全部が提供されるサービス。当社は、受注の時点で、サービスにオフネット要素が含まれるかどうかをお客様に確認する。

オンネット

当社ネットワークを全面的に使用して提供されるサービス。

サービスに影響を及ぼす障害

当社光ファイバー、伝送、機器の終端の障害によってお客様のサービスに対する信号が片方向または双方向において全部または一部損失すること。

サービスアベイラビリティ

サービス評価期間のうち、サービスが利用できる時間。合計時間に占める割合で表される。

サービス評価期間

評価期間は 1 ヶ月 とし、サービス開始日およびその後毎月 1 の応当日を初日とする。