

Service Level Agreement per CCP Colt IP Access e IP Transit



1 Introduzione

Il presente SLA:

- Definisce le metriche SLA e i Service Credit per i servizi Colt IP Access e IP Transit; e
- Copre i servizi Off-Net solo ove specificatamente indicato

2 Accordo di fornitura del servizio

I tempi di fornitura previsti rappresentano la stima dei tempi necessari per la fornitura del servizio, a partire dalla data di accettazione dell'ordine. I tempi di fornitura previsti per servizi On-Net per le sedi collegate sono definiti nella tabella A riportata di seguito. Qualora sia previsto il collegamento di nuove sedi alla rete come parte del Servizio, Colt comunicherà al cliente i tempi di fornitura previsti a seconda dei casi. Una volta accettato l'ordine, provvederemo a confermare la Colt Promised Date (CPD), vale a dire la data entro la quale ci impegniamo a fornire i servizi specificati nel modulo d'ordine. Se la CPD non viene rispettata, il cliente avrà il diritto alle penali definite nella tabella B riportata di seguito.

Tabella A: Tempi di fornitura previsti per l'Accordo di fornitura del servizio

Servizi Colt IP Access e IP Transit On-Net	Tempi di fornitura previsti (giorni lavorativi) per le sedi connesse alla rete Colt
2Mbps, punto di presentazione del servizio esistente e punto di presentazione del nuovo servizio	20
Oltre 2Mbps, punto di presentazione del servizio esistente e punto di presentazione del nuovo servizio	35
Colt IP Guardian	10 *

Tabella B: Penali per l'Accordo di fornitura del servizio

Giorni lavorativi oltre la CPD	Servizi Colt IP Access e IP Transit On-Net (Service Credit come % del costo di installazione)
≥ 1 e ≤ 5	5
> 5 e ≤ 10	15
> 10 e ≤ 20	25
> 20	100

Note:

- Ogni richiesta di rimborso è soggetta a un limite massimo di € 8000 per servizio.
- Per i servizi Off-Net possiamo solo fornire una data di completamento prevista. Pertanto, in caso di ritardi, le penali non verranno applicate.
- * Se aggiunto al servizio Colt IP Access esistente.

3 Accordo per la gestione dei guasti

Colt definisce un Target Time to Repair (TTTR) per i guasti che incidono sul servizio, come specificato 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 alla segnalazione del cliente o all'identificazione da parte nostra, fino al momento della risoluzione del problema. Nel caso in cui Colt non riesca a rispettare il TTTR per i guasti che incidono sul servizio, il cliente ha la facoltà di chiedere l'applicazione di Service Credit per ogni servizio specifico, come indicato nella tabella D riportata di seguito. I tempi di ripristino per i guasti che non incidono sul servizio verranno definiti di comune accordo caso per caso. Colt tenterà di riparare i guasti che non incidono sul servizio entro 3 giorni lavorativi.

Tabella C: Metriche delle prestazioni per l'Accordo sulla gestione dei guasti

Tipo di accesso	TTTR per i guasti che incidono sul servizio (ore)
On-Net	4
Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL, Business DSL *	8**
Off-Net Livello 2, Business DSL	12
Standard DSL	24

Note:

- * Completamente ridondato incluso backup DSL
- ** Il TTTR di Off-Net Livello 1, Fibre ULL e Premium DSL per la Francia è di 4 ore. Per il servizio Premium DSL in Belgio il TTTR è di 4 ore.
- Per gli accessi DSL per i quali può essere riutilizzata una linea in rame esistente in loco e non una ordinata ex-novo da Colt, i guasti causati da un'anomalia della linea POTS o DSL fornita dal cliente non sono coperti da questo SLA.
- Questo SLA si applica ai componenti forniti da Colt (ad esempio i modem e l'apparecchiatura di accesso DSL). Ad eccezione dei servizi Premium DSL in Francia, Belgio e Svizzera e del servizio Business DSL in Italia, Colt non garantisce il Target Time to Repair (TTTR) per tutti i casi di guasto o disservizio causati da malfunzionamenti sui doppini in rame forniti da terze parti. Tuttavia, Colt onorerà le penali relative al Target Time to Repair (TTTR) per i servizi Premium DSL in tutti i paesi e per il servizio Business DSL in Italia.
- Un attacco di tipo DDOS (distributed denial of service) rilevato da parte del servizio IP Guardian del cliente non sarà considerato un guasto che influenza il servizio ai sensi dell'Accordo sulla gestione dei guasti.

Service Level Agreement per CCP Colt IP Access e IP Transit

Tabella D: Penali relative all'Accordo per la gestione dei guasti

Servizi Colt IP Access e IP Transit (ore oltre il TTTR)	Penali (n % del canone mensile)	
	On-Net, Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL	Off-Net Livello 2, Business DSL, Standard DSL
> 0 e ≤ 3	5	5
> 3 e ≤ 4	10	
> 4 e ≤ 6	15	
> 6	25	

4 Accordo sulla disponibilità del servizio

Colt fornisce 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. Se le prestazioni del servizio scendono al di sotto dei livelli specificati nella tabella F riportata di seguito, il cliente ha diritto ai service credit per il servizio in questione definiti nella tabella F riportata di seguito.

Tabella E: Disponibilità obiettivo del servizio

Tipo di accesso	Opzione di ridondanza	Disponibilità prevista del servizio (%)
Tutti	Resilient Dual Access	99,99
On-Net	Completamente ridondato incluso backup DSL	99,95
On-Net	Nessuno o Resilient Multi ISP	99,90
Off-Net Livello 1, Premium DSL, Business DSL, Fibre ULL	Completamente ridondato incluso backup DSL	99,90
Off-Net Livello 1, Fibre ULL, Premium DSL	Nessuno o Resilient Multi ISP	99,85
Off-Net Livello 2, Business DSL	Nessuno	99,80
Standard DSL	Nessuno	98,50
Colt IP Guardian	Nessuno	99,99

Note:

- Questo SLA si applica ai componenti forniti da Colt (ad esempio i modem e l'apparecchiatura di accesso DSL). In ogni caso, ad eccezione di Francia, Belgio, Svizzera e dei servizi Business DSL in Italia, questo SLA non si applica per tutti i casi di guasto o disservizio causati da malfunzionamenti sulle linee in rame fornite da terze parti.

Tabella F: Penali per l'Accordo sulla disponibilità del servizio

Servizi Colt IP Access e IP Transit (punti percentuali al di sotto della disponibilità obiettivo del servizio)	Penali (in % del canone mensile)	
	On-Net, Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL	Off-Net Livello 2, Business DSL, Standard DSL
> 0 e ≤ 0,5	5	5
> 0,5 e ≤ 1,0	10	
> 1,0 e ≤ 1,5	15	
Oltre 1,5	20	

5 Qualità del servizio

Gli obiettivi per la perdita dei pacchetti e round trip delay si applicano solamente se l'utente opera nell'ambito dei parametri di carico della rete suggeriti:

- Carico del link di accesso: in caso di offerta superiore al 100% della capacità del link di accesso per un determinato momento, non verrà applicato lo SLA 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 eventuali circuiti di backup ISDN o backup DSL

Accordo sulla perdita di pacchetti

Tabella G: Accordo sulla perdita di pacchetti

Tipo di accesso	Percentuale prevista di perdita di pacchetti
On-Net, Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL	10 ⁻⁶ %
Business DSL	0,1%
Off-Net Livello 2, Standard DSL	Non definita

Percentuale media di perdita di pacchetti	Penali (n % del canone mensile)
Oltre lo 0,1%, calcolato come media su un mese di calendario	1% per punto per sede interessata dal superamento della percentuale Massimo 5% del canone mensile per il servizio interessato

Note:

- Questo non si applica al livello di accesso Business DSL.

Round trip delay

Un round trip delay (RTD) è il tempo impiegato da un pacchetto di 32 byte per passare dal punto terminale di rete (NTP, Network Termination Point) a destinazione e tornare nuovamente al punto di partenza. I Round Trip Delay sono calcolati come media mensile e sono costituiti da quattro elementi del traffico tra i due endpoint:

- Ritardo fra l'interfaccia del servizio del cliente e il punto di presenza (PoP) di Colt più vicino;
- Ritardo lungo la rete principale fra i PoP di Colt;
- Ritardo tra il PoP remoto e la destinazione di riferimento sul backbone IP di Colt; e, infine,
- Ritardo nel percorso di ritorno completo in ordine inverso verso l'interfaccia del servizio del cliente.

Tabella H: Accordi sui round trip delay

Tipo di accesso	Round Trip Delay (RTD) in ms
On-Net, Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL	< 65 Dall'interfaccia del servizio del cliente sulla rete IP di Colt in un Paese Colt a qualsiasi punto di riferimento della rete IP backbone di Colt in un Paese Colt e ritorno
Business DSL	< 90 Dall'interfaccia del servizio del cliente sulla rete IP di Colt in un Paese Colt a qualsiasi punto di riferimento della rete IP backbone di Colt in un Paese Colt e ritorno
On-Net, Off-Net Livello 1, Premium DSL, Fibre ULL	< 120 Dall'interfaccia del servizio del cliente sulla rete IP di Colt in un Paese Colt al PoP di Colt a New York e ritorno

Note:

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

Round Trip Delay medi	Service Credit (% del canone mensile)
Oltre il 10% del round trip delay previsto calcolato come media su un mese di calendario	1% per punto superiore al 110% dell'RTD previsto per le sedi interessate in cui è stata superata la percentuale Massimo 5% del canone mensile per le sedi interessate

6 Generale

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

- Ove non sia disponibile un'alimentazione elettrica appropriata oppure sussistano guasti elettrici nella sede
- Apparecchiatura del cliente difettosa
- Qualora Colt o rappresentanti Colt non siano autorizzati ad accedere alla sede
- Il guasto è dovuto ad azioni del cliente, dei suoi dipendenti o agenti
- Qualora specifiche condizioni della rete Internet esterna, ad esempio attacchi Denial of Service distribuiti, compromettano l'accesso a Internet

Il totale di 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 di accessi Off-Net non DSL, il totale dei rimborsi dovuti in base al presente SLA non può superare il 20% del canone annuo per il servizio interessato. Nel caso di servizi DSL, il totale dei rimborsi dovuti in base al presente SLA non può superare il 5% del canone annuo per il servizio interessato.

7 Definizioni

Punto di presentazione del servizio esistente

Sedi collegate alla rete Colt in cui Colt ha già effettuato un collegamento alla vostra sede o piano e in cui non è richiesto alcun cablaggio aggiuntivo.

Punto di presentazione del nuovo servizio

Sedi collegate alla rete Colt, ma in cui sono richiesti cablaggi aggiuntivi per il collegamento alla vostra sede o piano.

Guasto che non incide sul servizio

Qualsiasi guasto o condizione non definibile come "Guasto che incide sul servizio".

Off-Net

Un Servizio fornito per intero o solo in parte utilizzando la rete di altri operatori autorizzati o un Servizio che include Servizi DSL. Colt confermerà al cliente al momento dell'ordine se il servizio prevede un componente Off-Net.

On-Net

Servizio fornito servendosi interamente della rete Colt.

Guasto che incide sul servizio

Guasto che causa una perdita parziale o totale di segnali al servizio del cliente in una o entrambe le direzioni di trasmissione.

Disponibilità del servizio

Il tempo durante il quale un servizio è disponibile, espresso come percentuale del tempo totale del periodo di misurazione del servizio.

Periodo di misurazione del servizio

Il periodo di misurazione ha durata di un anno, calcolato a partire dalla data di attivazione del servizio e da ogni successiva ricorrenza di tale data.