

Colt IP Access SLA(サービスレベルアグリーメント)

1 序文

本 SLA は、Colt ヨーロッパ、Colt 日本および Colt シンガポールの 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する。

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りである。以下の表 A 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 約束期日（CPD）を確定する。CPD が達成されなかった場合、顧客は、以下の表 B 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する。

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）

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
IP ガーディアン	10*

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
新規サービス提供地点、新規機器	15
Colt ネットワークに接続していない施設	40

表 B-1：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）

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）
≥ 1 & ≤ 5	5
> 5 & ≤ 10	15
> 10 & ≤ 20	25
> 20	100

表 A-3：その他の全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	マネージド専用ファイアウォール、IP ガーディアン、マネージド仮想ファイアウォール、ワークフォースモビリティ	20 日
日本	IP ガーディアン	20 日

表 B-2：そのほかの全サービスにおいて 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
≥ 1 ≤ 2	20
> 3 ≤ 10	50
> 10	100

注：

- 請求の上限は、1 サービス 1 請求当たり 8,000 ユーロ（または現地通貨相当額）とする。
- 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ある。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ない。
- 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る。
- *既存の Colt IP Access サービスに追加する場合

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 C に記載するとおり、目標復旧時間（以下、「TTTR」という）を設定する。TTTR は、顧客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、顧客は、以下の表 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する。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する。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る。

表 C：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）

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）	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：

- *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 時間となる。ベルギーにおけるプレミアム DSL TTTR は 4 時間である。
- DSL に関し、銅線を再利用できる場合、顧客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 の対象に含まれない。
- 本 SLA は、当社が提供する構成要素に適用される（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）を保証しない。

い。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る。

- iv. 疑義を避けるため明記すると、顧客の 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、故障復旧保証でいうサービスに影響を及ぼす障害とは見なされない。

表 D-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）

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 D-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する。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る。サービスのパフォーマンス水準が下記の表 E に記載する水準を下回る場合、顧客は、下記表 F 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する。

表 E-1 : 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 バックアップを含む完全な冗長化	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 バックアップを含む完全な冗長化	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
日本	オンネット	なし	99.90
シンガポール	オンネット	なし	99.95

表 E-2 : サービスアベイラビリティアドオン（ヨーロッパのみ）

地域	アクセス種別	サービスアベイラビリティ (%)
ヨーロッパ	マネージド専用ファイアウォール	99.95%
ヨーロッパ	マネージド専用ファイアウォール 高可用性、マネージド仮想ファイアウォール	99.99%
ヨーロッパ	IP ガーディアン	99.99%
日本	IP ガーディアン	99.90%

注：

- 本 SLA は、当社が提供する構成要素に適用される（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ない。

表 F : 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	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、顧客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る。

- アクセスリンク負荷：顧客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 が適用されない。
- IP 帯域幅は、64Kbps 以上とする。
- 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ない。

以下の表に、目標パケット損失率を示す。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、顧客は、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する。

表 G：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

日本およびシンガポールのサービスについては、目標パケット損失は特定されていない。

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 要素から構成される。

- 当社 PoP 間のコアネットワークの遅延
- 顧客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
- 顧客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 H：遅延(RTD)保証

地域	アクセス Tier	遅延（RTD）（ms）
日本	オンネット	< 40 IP ネットワーク上の顧客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 ネットワーク上の顧客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 ネットワーク上の顧客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。

シンガポールのサービスについては、遅延(RTD)の目標値は特定されていない。

注：

- Colt ヨーロッパ IP ネットワークは、以下の国を含む：オーストラリア、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
- Colt アジア IP ネットワークは以下の国を含む：日本

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

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%

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わない。

- a) 顧客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) 顧客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) 障害が顧客の行為または顧客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 つの顧客サービスの障害によって顧客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、顧客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する。

当社が顧客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（たとえば顧客サイトに設置される CPE など）、結果として当社が顧客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ない。

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%を超えないものとする。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%を超えないものとする。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%を超えないものとする。

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、当社がすでに顧客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、顧客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。

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顧客に確認する。

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顧客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 年間とし、サービス開始日およびその後毎年のおおよそ初日を初日とする。