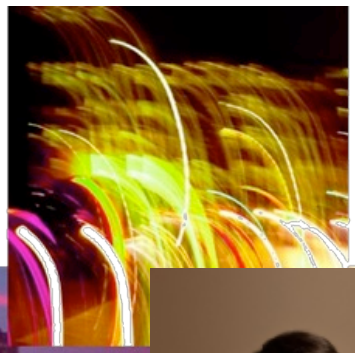
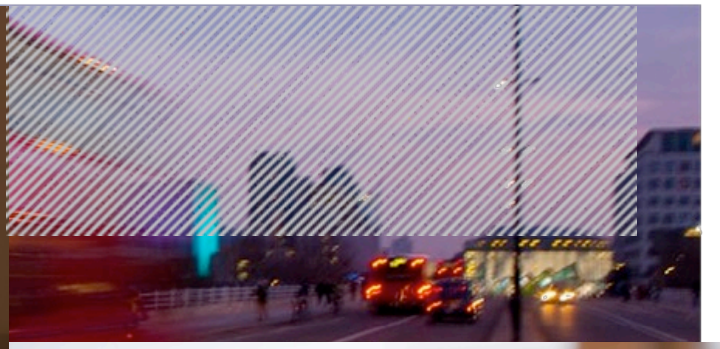
colt









Offre d’accès Internet

Ouvrir

Contact

Date

Version n°

Référence n°

Référence client n°

Vos contacts clés chez Colt :

David Journo

+33 6 20 54 61 46

david@coltteam.fr

Modalité d'intervention et confidentialité

Les informations contenues dans la présente offre vous sont destinées personnellement et sont strictement confidentielles.

Cette proposition est soumise à l'inspection, à la vérification de crédit et aux termes de tout contrat définitif.

Table des matières

1.0 Lettre d'accompagnement 5

2.0 Offre relative à l'accès à l'Internet 6

3.0 Schéma de raccordement fibre 14

4.0 Plan de gestion 15

5.0 Plan qualité 20

6.0 Accord de niveau de service 22

7.0 Nos références 29

8.0 À propos de Colt 31

Refresh



1.0
Lettre d’accompagnement

1.0 Lettre d’accompagnement

Nous tenons à vous remercier de nous avoir donné l'opportunité de répondre à votre demande de devis pour l’offre d’accès Internet. Nous sommes convaincus que notre approche vous aidera à réaliser vos objectifs de **réduction du nombre de réseaux et de fournisseurs**, ce qui améliorera votre **agilité**, permettra **l'intégration de vos nouvelles activités** et vous aidera à atteindre votre **objectif de croissance**.

La demande d’un accès aisé à l'information, en tout lieu et en tout temps, est devenue la norme pour beaucoup de nos clients. Comme vous, beaucoup d’entre eux font de plus en plus des affaires en ligne et ont besoin de communiquer avec leurs clients, partenaires et fournisseurs. Ils pénètrent de nouveaux marchés et régions et doivent s'adapter rapidement aux changements dans leurs marchés ou dans les services que leurs clients demandent vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Les applications d'entreprise ont de plus en plus besoin de puissance pour traiter et partager plus rapidement toujours plus de données essentielles pour l'entreprise. Les clients exigent des interactions par téléphone, email, web et médias sociaux.

Vos employés ont besoin d'être connectés aux systèmes de l'entreprise quand ils voyagent ou travaillent à domicile et requièrent le même niveau d’accès à l’information que lorsqu’ils sont au bureau. D’autre part, les moyens d’échanges et d’accès à votre réseau évoluent également vers les Smartphones, les tablettes et les ordinateurs portables, pas seulement les ordinateurs de bureau.

Dans le même temps, la cybercriminalité est une menace constante. Des attaques sophistiquées, des tentatives d'accéder aux données sensibles des clients ou de déployer des attaques de déni de service distribué (DDoS), toutes menacent la stabilité et la fiabilité de votre réseau et peuvent avoir un effet désastreux sur votre réputation ou vos résultats financiers.

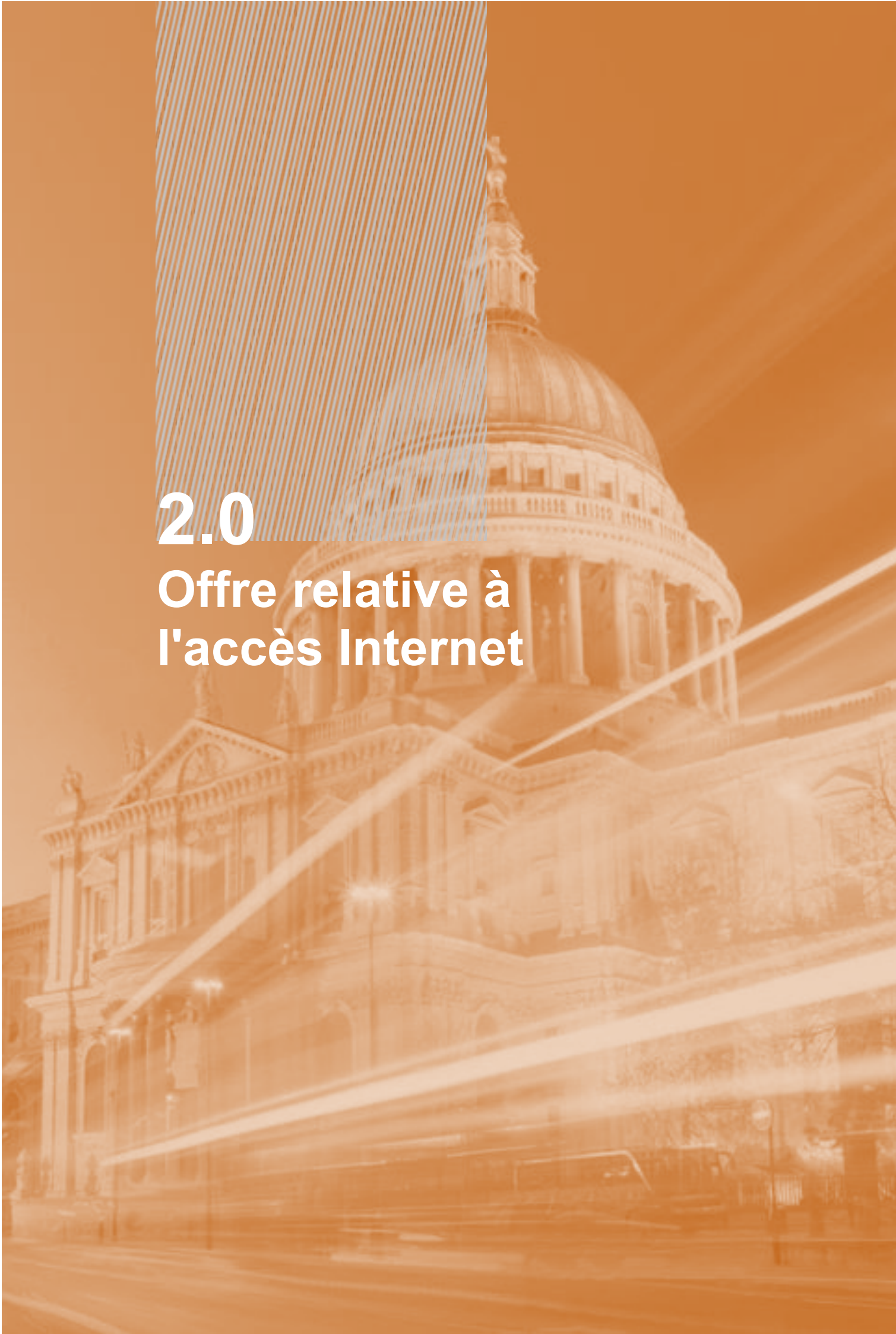
La disponibilité d'une connectivité Internet robuste et sécurisée est cruciale pour soutenir vos activités. Ainsi, il est légitime d’exiger des solutions informatiques et réseau qui, non seulement sont toujours disponibles, mais qui s'adaptent aussi rapidement à l’évolution de vos besoins.

Colt fournit ces solutions. En choisissant Colt, vous pouvez être certain d'obtenir l’une des meilleures solutions sur le marché, gérée par un partenaire qui met votre entreprise au premier plan. Plus de 30 000 organisations nous font confiance dans des secteurs exigeants du marché qui ont besoin de pouvoir compter chaque jour sur les solutions de mise en réseau et informatiques haute performance que nous fournissons.

Notre solution vous offre les avantages d'un service entièrement géré, ce qui vous permet de vous concentrer sur vos activités principales, tout en vous donnant la **visibilité**, **l'agilité et la flexibilité** qui ne sont habituellement disponibles que dans une solution autogérée. Elle est renforcée par notre **portail de solutions** pour tous vos besoins, **une équipe d'exploitation dédiée** et une capacité de gestion des services et des contrats, dédiés à la prestation de nos services.

Nous vous répondons en toute conformité et nous souhaitons avoir l'opportunité de vous rencontrer pour discuter de la manière dont nous pouvons optimiser davantage l’efficacité de votre entreprise.

Nous vous souhaitons du succès dans ce processus et espérons travailler avec vous prochainement.



2.0
Offre relative à l'accès Internet

2.0 Offre relative à l'accès Internet

Les services de Colt relatifs à l'accès Internet vous apportent la confiance, la souplesse et la vitesse nécessaires pour une performance optimale, en veillant à ce que votre personnel soit libre de se concentrer sur leurs activités.

Nos services d'accès à Internet offrent un accès dédié à l'Internet, à un niveau professionnel, à des vitesses allant jusqu'à 10 Gbit/s, assortis d'options de facturation flexibles, d'accords de niveau de service complets et d'un service clients de qualité.

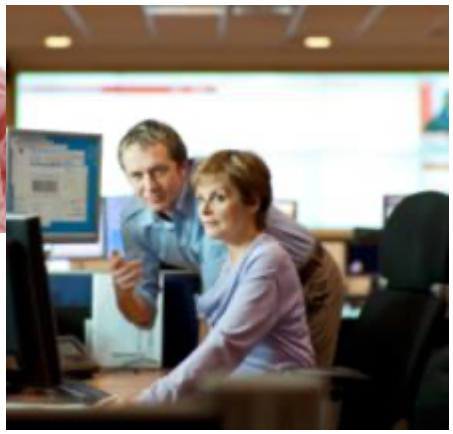
Le résultat est une disponibilité améliorée de l'information pour vos collaborateurs et clients, une meilleure performance de vos applications basées sur Internet et une productivité accrue.

Les organisations ont besoin de bien plus qu'un fournisseur de services Internet : Il leur faut un vrai partenaire ayant les compétences requises pour être à la hauteur de leurs propres ambitions. Nous sommes en mesure d'être ce partenaire en tirant parti de notre réseau reliant 47 grandes villes dans 28 pays situés tant en Europe qu'en Asie et aux Etats-Unis et au moyen d'interconnexions d'appairage avec d'autres opérateurs à travers le monde.

« Nous n'avons plus besoin de penser à l'attribution d'adresses IP ou à la configuration. Ainsi, l'équipe informatique peut se concentrer sur des questions plus stratégiques. Grâce au service innovant de Colt, notre performance est améliorée. »

- Directeur général, HTM – Opérateur de transports publics basée à La Haye, Pays-Bas





2.1 Pourquoi choisir Colt?

Colt est reconnu comme un des chefs de file des fournisseurs lorsqu'il s'agit de services d'accès Internet. En choisissant les services d'accès Internet de Colt, vous bénéficiez de :

Souplesse et réactivité : Colt propose différents niveaux de débits , des options de facturation et des services complémentaires vous permettant de répondre rapidement et facilement à l'évolution du marché ou aux besoins des clients.

Qualité supérieure : Avec une topologie robuste et des niveaux de saturation maintenus en-dessous de 70 %, votre trafic continue même en périodes de pointe.

Un partenaire de confiance : L'accès Internet de Colt cible un niveau de disponibilité jusqu'à 99,99 % et est extrêmement fiable. Vous pouvez être rassuré, votre service est disponible lorsque vous en avez besoin.

Tranquillité d'esprit : Colt fournit des services de sécurité réseau tels que les pare-feu, la protection par déni de service et le filtrage de contenu à partir de son réseau. Notre expertise nous permet d'intégrer en toute transparence des capacités supplémentaires « dans le nuage » offrant ainsi à nos clients les meilleures solutions dans la catégorie.

2.2 Le service Colt IP Access

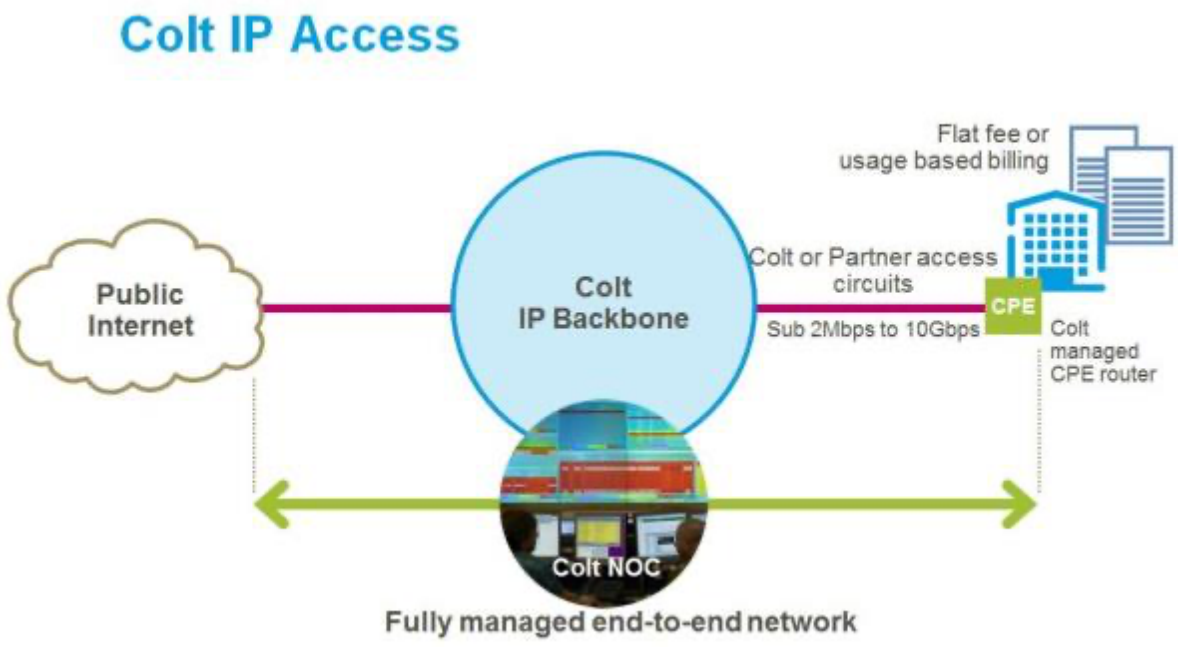
Colt IP Access fournit un accès permanent dédié à l'Internet public, permettant aux entreprises de toutes tailles de se connecter à Internet facilement, efficacement et en toute sécurité. Trois éléments fondamentaux forment un service transparent et complet vous permettant de transporter votre trafic internet :

Circuit d'accès : La connexion de votre site à notre réseau fédérateur IP. Le circuit d'accès peut être fourni par Colt, ou un autre opérateur, et géré par Colt.

Le réseau fédérateur IP : Notre réseau fédérateur haut débit, disponible à travers toute l'Europe.

Caractéristiques supplémentaires du service : Disponibilité de services de sécurité, notamment le pare-feu, la protection contre les attaques par déni de service et le filtrage du contenu ; des services de gestion de réseau comme la gestion d'adresses IP et le routage pour gérer plus efficacement votre trafic.

Le portefeuille de Colt est modulable. Une combinaison efficace d'éléments de service peut être configurée pour fournir un soutien spécifique à votre entreprise, intégrant des composantes optionnelles telles que les services de sécurité et voix managés.



2.2.1 Votre circuit d'accès

La bande passante est disponible pour votre service Colt IP Access, à des débits allant jusqu'à 10 Gbit/s. Une fois installé, vous pouvez facilement augmenter la bande passante à mesure que votre activité se développe. Nous possédons notre propre réseau de fibre et d'accès et nous avons des accords de partenariat avec d'autres fournisseurs de réseau, ce qui nous permet de fournir toujours un accès de bout en bout, de porte à porte. Vous n'avez pas besoin de négocier des contrats différents avec différents fournisseurs pour relier des sites dans des pays différents. Nous gérons votre connexion de bout en bout, en toute simplicité et sans tracas.

2.2.2 Le réseau fédérateur IP de Colt – de classe opérateur par définition

Nous exploitons un réseau fédérateur global à haut débit à haut niveau de resilience et il est conçu pour assurer le routage optimal du trafic international de nos clients. Sa conception dynamique nous permet de garder votre trafic sur notre propre réseau aussi longtemps que possible, assurant de plus hauts niveaux de contrôle de la performance de votre service.



Notre réseau fédérateur veille à ce que qu'il y ait toujours de la capacité pour votre trafic, même aux périodes de grande pointe. Nous assurons l'interconnexion avec nos pairs dans 19 points clés d'échange en Europe pour la fourniture de connectivité réseau à l'échelle mondiale. Cette structure est soutenue par de multiples connexions à des fournisseurs mondiaux de premier plan afin de garantir une fiabilité à toute épreuve.

Nous avons également des liens privés d'appairage dédiés avec les principaux fournisseurs de contenu pour une expérience utilisateur de haute performance. Toutes ces interconnexions sont réparties géographiquement, avec un taux global de saturation de seulement 30 %. Nous avons la capacité d'évoluer au fur et à mesure du développement de votre activité; vous pouvez confier la continuité de votre activité et la possibilité pour vos clients d'accéder à vos services à la robustesse de notre infrastructure qui vous apporte la tranquillité d'esprit et une sécurité éprouvée.

2.2.3 Services de sécurité du réseau

Comme les entreprises deviennent de plus en plus tributaires de systèmes et de services axés sur le réseau, elles sont plus fréquemment ciblées par la cybercriminalité. Le but de ces attaques peut être le vol, l'espionnage industriel ou l'atteinte à la réputation. Elles peuvent perturber les activités stratégiques, entraîner la perte de clients, la réduction du cours des actions et la baisse de productivité des employés.

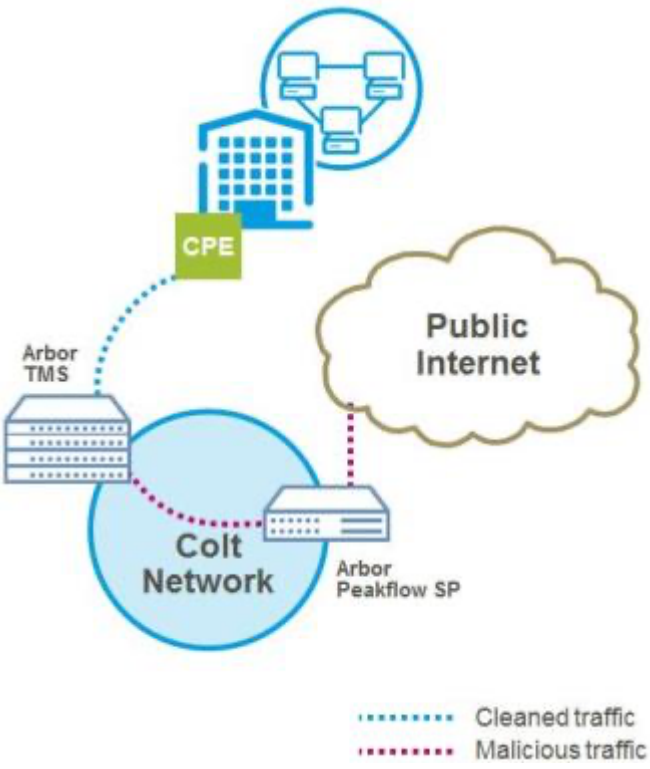
Colt peut relever les défis de la cybercriminalité. Nos solutions de sécurité end-to-end vous rassurent et réduisent votre charge de travail en vous enlevant la tâche de protéger votre entreprise, ce qui vous permet de réaffecter des ressources à vos activités de base. Nous aidons à prévenir l'accès non autorisé à votre réseau, l'utilisation abusive de l'Internet par les employés et l'usage inapproprié d'une ressource limitée telle que la bande passante.

Nos services sont gérés 24h/24, votre réseau est donc protégé même si votre personnel informatique est rentré chez lui. Les services comprennent :

Des pare-feu : Une gamme de services de gestion de pare-feu pour bloquer l'accès des pirates ou autres intrus malveillants à votre réseau. Colt propose des pare-feu virtuels basés sur le réseau pour de plus petits sites, ou un matériel dédié pour des environnements plus complexes et exigeants. Chaque solution est conçue pour satisfaire à vos besoins en matière de niveau de sécurité et de performance.

Sécurité web managée : Un service de filtrage web qui protège tous les e-mails, le commerce et les applications en ligne, ainsi que les services des réseaux sociaux utilisés par vos employés contre des contenus indésirables tels que les virus, les logiciels espions et le matériel inapproprié ou offensant.

IP Guardian : Un service en réseau pour vous protéger contre les attaques DDoS qui pourraient paralyser vos activités. Grâce à des dispositifs installés dans notre réseau Internet fédérateur, IP Guardian vous permet de rester entièrement opérationnel si êtes victime d'une attaque DDoS. Son rôle est de dépister et de détecter les attaques DDoS, d'empêcher qu'elles atteignent votre site et d'autoriser uniquement le trafic légitime.



2.2.4 Adressage IP

Nous fournissons des adresses IP fixes, dédiées et agrégées par le fournisseur (Provider-aggregated - PA) pour permettre la connexion de votre site à l'Internet. Elles sont enregistrées au nom de Colt et le routage est configuré de manière à ce que toute adresse PA puisse être annoncée depuis n'importe où.

Vous recevrez huit adresses IP publiques PA, dans le cadre de votre service (16 si vous souscrivez à l'option double accès par souci de résilience). Nous pouvons fournir plus d'adresses IP sur demande. Vous pouvez également utiliser des adresses IP indépendantes où les adresses sont enregistrées au nom de votre organisation. Nous nous occuperons de l'enregistrement d'une nouvelle d'adresse IP indépendante en votre nom, si nécessaire.

Border Gateway Protocol (BGP) : Il s'agit d'une technologie utilisée pour acheminer le trafic à travers le réseau Internet public et au sein de grands réseaux d'entreprise. Si votre réseau est constitué des petits réseaux interconnectés – si votre organisation est répartie sur plusieurs régions ou pays différents, par exemple – il se peut que vous utilisiez déjà le BGP pour connecter ces réseaux entre eux. Alternativement, vous utilisez peut-être BGP pour la résilience de votre réseau, aidant ainsi à gérer le routage de trafic vers un second FAI, si nécessaire.

Colt s'occupera de la gestion de votre BGP dans le cadre du service d'accès IP de Colt. Nous nous engageons à vous fournir un service optimal de gestion de réseau, rendant votre service simple et fiable.

2.2.5 Gestion de routage

Le routage réglemente la façon dont le trafic est géré sur l'Internet ; c'est « l'intelligence » qui fait fonctionner l'Internet. La gestion de routage est donc une capacité clé, car elle peut avoir un impact important sur le service et à terme sur votre entreprise. Colt vous offre la possibilité d'externaliser la gestion de routage, réduisant la charge de travail de votre service informatique et libérant ainsi des ressources, ceci permet également de réduire les dépenses de fonctionnement et de limiter les dépenses en capital nécessaires pour l'acquisition de l'équipement de routage. Pour fournir ce service, Colt utilise un vCPE (virtualisation de l'équipement installé chez le client), ce qui signifie que toutes les fonctionnalités de routage seront traitées au sein du réseau de Colt par le routeur d'accès de Colt. Il est par conséquent inutile d'installer un dispositif supplémentaire sur site (en dehors de la terminaison de réseau standard).

Dans certains cas, dans le cadre du service de gestion de routage Colt s'occupera de la fourniture, l'installation, la configuration, la gestion et la maintenance d'un dispositif additionnel (CPE) dans vos locaux (par exemple pour les services Internet fondés sur DSL ou les options de résilience). Le CPE n'est ni loué ou ni vendu. Il fait simplement partie du service de gestion de routage, qui comprend un remplacement rapide en cas de panne. Vous pouvez également choisir de nous laisser vous fournir, installer, configurer, gérer et maintenir un routeur dans vos locaux.

« Colt fournit une gamme de services fiables qui font désormais partie des composantes essentielles de notre réseau de distribution national et international. Le service est de haute qualité, fiable et rentable. »
- Directeur technique, Eurosport

2.2.6 Accès Internet IPv6

L'IPv6 est une nouvelle version du Protocole Internet (IP) conçue pour remplacer l'actuel (IPv4). A l'origine, l'IPv4 n'était pas conçu pour supporter un grand nombre de périphériques réseau et il ne gère pas les exigences liées à l'espace d'adressage toujours croissant de l'Internet. Il est incapable de supporter une forte augmentation du nombre d'utilisateurs. En outre, les nouvelles applications telles que les Smartphones, les tablettes, les réseaux résidentiels et les services de téléphonie intégrés nécessitent un nouveau protocole Internet.

Ainsi, l'épuisement des adresses IPv4 est proche. Il n'est déjà plus possible d'obtenir de nouvelles adresses IP indépendantes de type IPv4. Toutefois, l'adoption de l'IPv6 se fera de manière progressive et il n'y a aucun délai ou « date limite » pour la transition vers l'IPv6.

L'IPv4 utilise un champ d'adresse de 32 bits. Il est donc limité à 4 294 967 296 (2^{32}) adresses. L'IPv6 en revanche utilise un champ adresse de 128 bits et offre environ 340 undecillion (340×10^{38}) d'adresses. Ce nombre serait suffisant pour fournir 100 adresses IP à chaque atome sur la terre. Bien que personne ne puisse à ce stage dire avec certitude que l'espace d'adressage IPv6 ne s'épuisera jamais (qui sait comment les technologies futures seront avides d'adresses ?), et même s'il s'épuisait, nous pouvons raisonnablement affirmer qu'il suffira pendant au moins plusieurs générations.

Colt prend en charge le nouveau protocole IPv6 comme une option standard sur nos services Internet, ce qui signifie que vous pouvez affronter en toute confiance la transition vers cette technologie émergente.

« Colt est tellement accessible : Nous pouvons parler directement aux responsables qui sont habilités à prendre des décisions. Ils ont toujours été prompts à répondre à nos besoins avec de bonnes solutions au prix correct. »
- Directeur du service de l'information du plus grand site de rencontres en ligne d'Europe

2.3 Options de facturation flexibles

Colt propose deux options de facturation pour votre service Colt IP Access : fixe (forfait) ou à l'usage.

Avec la facturation forfaitaire, vous paierez toujours le même montant pour votre bande passante spécifiée, quel que soit votre profil d'utilisation et la consommation réelle de la bande passante. C'est un bon choix si votre trafic est prévisible ou fixe. Par exemple, si vous utilisez le service simplement pour naviguer sur Internet, ou si pour vous il est important d'avoir un poste de dépense fixe et prévisible, la facturation forfaitaire est votre meilleure option.

Avec la facturation à l'usage, vous payez seulement pour ce que vous consommez réellement et non ce que vous pourriez utiliser. C'est la meilleure option si vos niveaux de trafic sont moins prévisibles et que votre utilisation de l'Internet pourrait exploser de manière imprévisible afin de fournir le service à vos clients.

La bande passante est limitée à 4 fois le débit minimum contractuel. La facturation à l'usage est une option de facturation à l'utilisation, basée sur le débit (Mbit/s) ou le volume de données (GB).

Chaque mode de facturation a des avantages et des inconvénients. Vous devez donc les étudier attentivement et choisir celui qui convient le mieux aux besoins de votre entreprise.

2.4 Visibilité et reporting

Bien que Colt fournisse des services gérés, nous voulons que vous teniez les rênes du service car, offrir de la visibilité sur la performance du service et son utilisation vous permet de prendre les meilleures décisions et d'apporter les modifications requises par vos activités.

Les rapports de performances des services en ligne sont disponibles dans le cadre du service Colt IP Access. Ils sont accessibles en toute sécurité à https://portal.colt.net et fournissent des informations sur l'utilisation du service et la performance du réseau.

Ces rapports comprennent, presque en temps réel, des graphiques, l'historique d'utilisation de la bande passante d'Internet et d'autres paramètres comme le débit (pointe, 95e percentile et moyenne), la latence et la perte de paquets,. Des rapports plus détaillés vous permettent d'afficher la configuration utilisée pour la gestion du routage et les événements enregistrés.

2.5 Une disponibilité renforcée pour le trafic stratégique de l'entreprise

Un mode standard de connexion par fibre offre une stricte garantie de disponibilité de 99,90 %. Beaucoup de nos clients la jugent plus que suffisante pour leurs besoins. Si vous avez besoin de niveaux plus élevés d'assurance – pour protéger votre trafic stratégique, par exemple – vous pouvez prendre avantage des options de disponibilité renforcée avec une garantie de disponibilité de 99,99 %.

Ces options sont :

DSL : Un accès DSL fourni par Colt avec un débit maximum de 16 Mbit/s de bande passante IP sur le circuit d'accès primaire, utilisée si votre circuit d'accès tombe en panne.

Double accès : Dispositifs et liens redondants pour exclure tous les points de défaillance unique, notamment les entrées doubles pour la redondance au niveau de la fibre.

ISP multiples : Un service entièrement géré avec connectivité à deux ISP différents pour une résilience à toute épreuve.

2.6 Au-delà de l'accès Internet : produits complémentaires et offre de services

Connecter vos sites à Internet n'est que le début de votre parcours avec Colt. Vous pouvez tirer parti d'un large éventail de services de réseau, informatiques et de stockage pour transformer votre service d'accès Internet fourni par Colt en une solution d'entreprise puissante, flexible et réactive qui vous aide à fournir vos services de manière plus intelligente, plus rapide et plus efficace.

2.6.1 Services réseau managés

Tel que décrit dans la section 2.4, Colt fournit des services de sécurité tels que les pare-feu, la protection contre le déni de service et le filtrage de contenu à partir de son réseau. Notre expertise nous permet d'intégrer en toute transparence des capacités « dans le nuage », offrant ainsi à nos clients les meilleures solutions dans la catégorie en termes de performance et de rapport coût-efficacité.

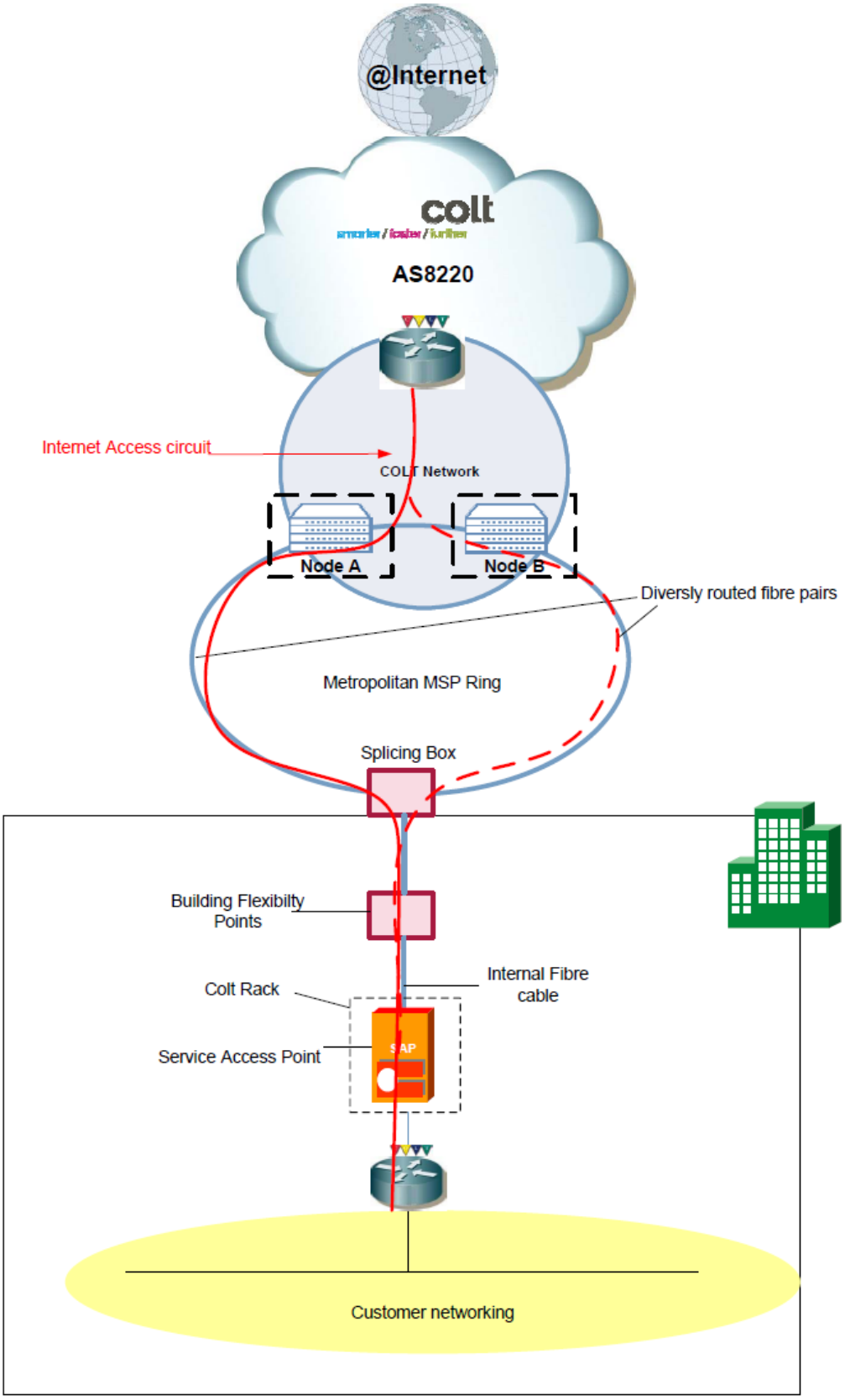
2.6.2 Les services vocaux - Qualité de service

Le service Colt IP Access permet aux clients de prioritiser les applications stratégiques et sensibles à la latence par rapport au trafic Internet standard. Cette fonctionnalité offre aux clients un mécanisme leur permettant de diviser leur trafic en différentes catégories et de réserver différents pourcentages de la bande passante disponible à chaque catégorie.

Les catégories suivantes peuvent être utilisées par les clients Colt IP Access selon leurs besoins :

- Premium : pour trafic de Voix sur IP
- Business-1 : pour la signalisation Voix sur IP
- Business-3 : pour les services gérés de Colt
- Standard : pour le trafic par défaut

A cause de la nature d'internet et des dépendances vis-à-vis des autres opérateurs cette fonctionnalité n'est disponible que dans le réseau Colt et par conséquent uniquement avec les services Colt VoIP e



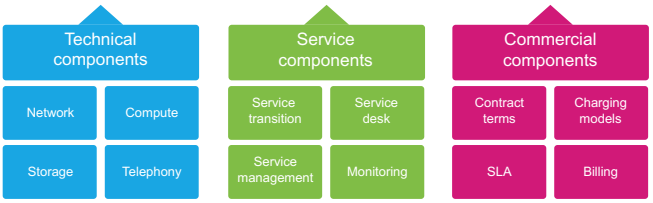
Annexe 1 : schéma de construction du circuit IP Access sur fibre COLT.



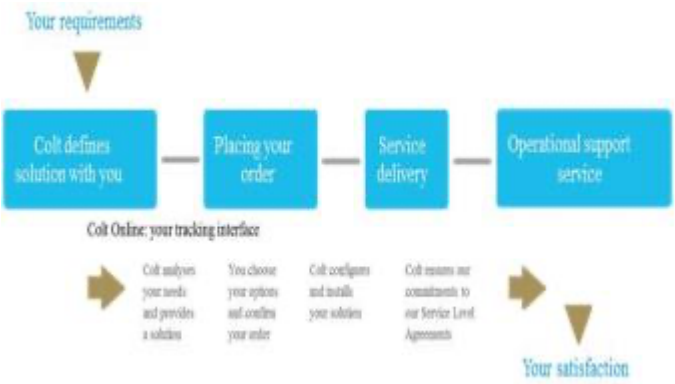
4.0
Plan de gestion

4.0 Plan de gestion

La présente section décrit la vie de votre commande Colt IP Access, allant des conversations initiales que vous avez avec nos conseillers de clientèle, jusqu'à l'installation, l'assistance quotidienne et la gestion des incidents.



4.1 La vie d'une commande chez Colt



Votre commande suit plusieurs étapes clairement définies:

- Définition de la solution
- La commande
- Prestation des services
- L'assistance continue à la clientèle

Définition de la solution

Nous travaillons étroitement avec vous pour définir les spécifications et les paramètres de votre service, pour créer une solution qui réponde aux besoins de votre organisation. Il s'agit de la première étape de notre engagement avec vous. Nous mettons notre expérience et notre intelligence en jeu pour relever les défis auxquels votre entreprise est confrontée.

Comment passer une commander

Une fois votre commande définie, vous pouvez remplir les formulaires de commande adéquats et nous les envoyer. Cette étape est la même, que vous passiez une nouvelle commande, renouveliez un contrat ou modifiez une commande.
Lorsque nous recevons le bon de commande signé, nous prenons plusieurs actions clés :

Nous vous donnons une date indicative de livraison, basée sur la date figurant sur votre bon de commande.
Nous validons (vérification) les détails techniques et administratifs de la commande. Cela permet d'éviter des retards plus tard.
Nous vous envoyons un accusé de réception de la commande qui confirme que votre commande a été validée et que nous sommes prêts à commencer le processus d'installation et de configuration

Prestation des services

Nous vous indiquerons la date à laquelle nous promettons d'avoir satisfait à votre commande (pour les connexions directes) ou une date d'achèvement à titre indicatif (pour les connexions d'accès hors réseau) qui confirme la date à laquelle nous aurons livré votre service.

Nous effectuerons une inspection initiale pour votre compte, pour nous assurer que l'installation de votre service peut évoluer dans de bonnes conditions. Nous communiquerons également avec tout autre opérateur sous licence qui fournirait une partie du service.

Nous allons ensuite :
Programmer l'installation sur votre site
Installer et configurer le matériel pour votre service sur votre site ou dans notre centre de traitement de données, et effectuer tous les tests requis.

Votre installation sera alors terminée et nous vous remettrons le service accompagné de notre accord de niveau de service complet.

Meilleure assistance du secteur – quand que vous en avez besoin

Même après la livraison de votre service, nous restons en contact pour nous assurer que tout fonctionne comme vous le souhaitez. Notre Centre de services partagés est disponible pour toute question concernant votre service.

Vous pouvez :
- obtenir une information à jour sur le statut de votre commande
- demander une modification à votre service
- faire une demande relative à la facturation
- mettre à jour les coordonnées de votre entreprise
- signaler une panne, et
- annuler votre service.

Le Centre de services partagés de Colt fournit une expertise de service en 16 langues. Vous pouvez les contacter en utilisant les coordonnées suivantes :

Autriche
TechnicalSupport.AT@colt.net
business.support@colt.net
0800 880 990
+43 1 20 500 500

Belgique
TechnicalSupport.BE@colt.net
business.support@colt.net
0800 507 01
+32 2 790 16 29

Danemark
TechnicalSupport.DK@colt.net
business.support@colt.net
+45 70 21 23 20

France
TechnicalSupport.FR@colt.net
business.support@colt.net
0800 948 888
+33 1 70995600

Allemagne
TechnicalSupport.DE@colt.net
business.support@colt.net
0800 18 222 33
+49 69 56606 9000

Irlande
TechnicalSupport.IE@colt.net
business.support@colt.net
1800 944 040
+34 93 5502568

Italie
TechnicalSupport.IT@colt.net
business.support@colt.net
192090
+39 0289634895

Pays-Bas
TechnicalSupport.NL@colt.net
business.support@colt.net
0800 265 8023
+31 20 888 2433

Portugal
TechnicalSupport.PT@colt.net
business.support@colt.net
808 780 222
+351 211 200 222

Espagne
TechnicalSupport.ES@colt.net
business.support@colt.net
901 888 400
+34 93 5502714

Suède
TechnicalSupport.SE@colt.net
business.support@colt.net
+ 46 8781 8383

Suisse
TechnicalSupport.CH@colt.net
business.support@colt.net
0800 560 560
+41 58 560 1720

Royaume-Uni
TechnicalSupport.UK@colt.net
business.support@colt.net
0800 358 3999
+44 203 140 2185

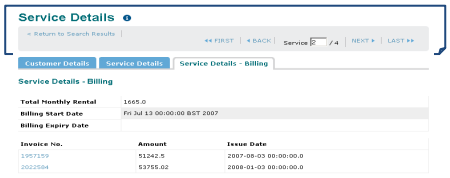
Pour nous aider à traiter votre demande de aussi efficacement et rapidement que possible, lorsque vous nous appelez, veuillez nous fournir au moins un des éléments suivantes :

- Référence du ticket (si vous en avez un)
- Numéro de commande
- Facture
- OCN (numéro de client)
- BCN (numéro de facturation)

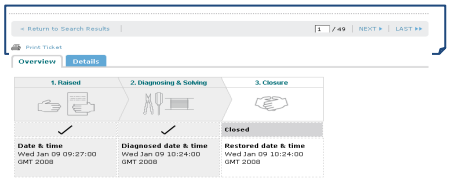
4.2 Colt en ligne

Avec nos services managés, vous êtes toujours aux commandes..
Il est facile de suivre le statut de votre commande une fois que vous l'avez passée. Connectez-vous simplement à notre portail en ligne www.colt.net/online en utilisant les détails fournis par votre chargé de compte pour obtenir instantanément des informations à jour.

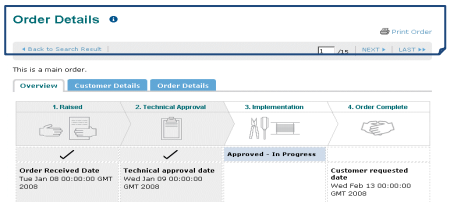
Vous pouvez...



… avoir un aperçu de votre compte avec votre tableau de bord et examiner la performance de votre service...



.. .obtenir instantanément une information à jour sur toute panne, toute requête ou demande de service...



... suivre l'évolution de votre commande ..



... ou rechercher et visualiser toute facture depuis les six mois précédents



5.0
Plan qualité

5.0 Plan qualité

5.1 Nos accréditations

Colt a été le premier opérateur de télécommunications ayant reçu trois certifications de qualité au niveau international : gestion de l'environnement, sécurité de l'information et gestion de la qualité.

ISO 14001 est une norme acceptée au niveau international qui définit le cadre des éléments essentiels pour la mise en place d'un Système efficace de Gestion Environnementale (SGE). Cette certification vaut pour tous les pays où nous travaillons. Le cadre nous aide à identifier l'impact de nos activités sur l'environnement, puis à planifier comment réduire cet impact. Il veille également à ce que nous nous conformions à la règlementation de chaque pays sur l'environnement.

ISO 9001 établit la norme pour les systèmes de gestion de qualité. Colt détient cette certification pour la fourniture du service de gestion pour tous nos services, données, voix et réseau, ainsi que la gestion du réseau principal de Colt, le réseau fédérateur, les commutateurs, routeurs, l' infrastructure et les systèmes associés.

ISO/IEC 27001 est la seule norme internationale vérifiable qui définit les exigences pour un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI). La norme vise à s'assurer que les contrôles de sécurité adéquats et proportionnés sont en place. Elle détermine aussi de manière formelle un SGSI qui vise à mettre la sécurité de l'information clairement sous le contrôle du système de gestion.



6.0
Accord de niveau de service

6.0 Accord de niveau de service

Votre accord de niveau de service établit le régime de chiffres et de service à mettre à votre crédit au titre du service Colt IP Access, qui vous donne la tranquillité d'esprit pour des niveaux de service garantis.

6.1 Contrat de prestation de service

Le délai de livraison cible est une estimation du temps qu'il nous faudra pour livrer votre service à partir de la date de notre acceptation de la commande. Les délais de livraison cible pour les services on-net relatifs aux locaux connectés figurent dans le tableau A ci-dessous. Si nous connectons des nouveaux locaux à notre réseau dans le cadre du service, nous vous fournirons un délai de livraison cible au cas-par-cas.

Après l'acceptation de la commande, nous vous confirmerons la date promise de Colt (CPD), qui est la date à laquelle nous livrerons le service.

Tableau A : Délais de livraison cible pour le contrat de prestation de service

Colt IP Access	Les délais de livraison cible (jours de travail) pour des locaux connectés
2 Mbps, point de présentation des services existants et nouveaux	20
Au-dessus de 2 Mbps point de présentation des services existants et nouveaux	35
Guardian IP de Colt	10

Tableau B : Crédits de service au titre du contrat de prestation de service

Les jours de travail après CPD	Colt IP Access et Transit des services IP on-net (crédit de service en % des frais d'installation)
≥ 2 & ≤ 5	5
> 5 & ≤ 10	10
>10	15

Notes aux tableaux A et B :

- Les réclamations sont soumises à un plafond de 8000 EUR par réclamation par service
- Pour les services hors-réseau, nous pouvons fournir uniquement une date cible d'achèvement. Par conséquent, en cas de retard, aucun crédit de service ne s'applique
- Les délais pour le Guardian IP de Colt s'appliquent s'il est ajouté à votre service Colt IP Access existant.





6.2 Accord sur le traitement des pannes

Nous offrons un « délai cible de réparation » (TTTR) pour des pannes affectant les services, comme indiqué au tableau C ci-dessous. Le TTTR est la durée cible, du moment où un ticket d'assistance est ouvert pour enregistrer la panne, due au fait que vous avez signalé une panne ou qu'elle a été détectée par nous – jusqu'au moment où le problème est résolu.

Dans le cas où nous ne respectons pas le TTTR pour une panne affectant les services, vous avez le droit de réclamer des crédits de service pour chaque service spécifique figurant dans le tableau D ci-dessous.

Les délais de réparation pour les pannes sans effet sur les services seront convenus mutuellement, au cas-par-cas. Nous essaierons de réparer ces pannes dans un délai de trois jours ouvrés.

Notes pour le tableau C :
Le TTTR pour le service Off-net Niveau 1 et Premium DSL pour la France est de quatre heures.
Le TTTR du niveau Premium DSL pour la Belgique est de quatre heures
Pour DSL, où la ligne de cuivre peut être réutilisée, les pannes causés par un défaut de fonctionnement avec la ligne POTS ou DSL qui est fournie par vous, ne sont pas couverts par cet Accord de niveau de service.
Cet Accord de niveau de service s'applique aux composants fournis par Colt (par exemple l'équipement d'accès DSL et les modems). Toutefois, à l'exception de la France, la Belgique et la Suisse, cet Accord de niveau de service ne s'applique pas aux pannes aux arrêts causés par un mauvais fonctionnement de toute ligne de cuivre fournie par un tiers.

Pour éviter toute ambiguïté, une attaque DDoS détectée par votre Guardian IP ne sera pas considéré une panne affectant les services aux termes de l'accord sur le traitement des pannes.

Tableau C : Données relatives à la performance au titre de l'accord sur le traitement des pannes

Niveau d'Access	Option de résilience	TTTR pour les pannes affectant le service (heures)
Tous	Double hébergés	Reportez-vous au niveau d'accès correspondant ci-dessous
On-net	Entièrement résiliente, y compris le sauvegarde RNIS ou DSL	4
On-net	Aucun	4
Off-net Niveau 1, Premium DSL, Business DSL	Entièrement résiliente, y compris le sauvegarde RNIS ou DSL	8
Off-net Niveau 1, Premium DSL	Aucun	8
Off-net Niveau 2, Business DSL	Aucun	12
Standard DSL	Aucun	24

Tableau D : Crédits au regard de l'accord sur le traitement des pannes

Colt IP Access et services de transit IP (heures après TTTR)	Crédits de service (en % des frais mensuels)	
	On-net, hors réseau Niveau 1, Premium DSL	Hors-réseau Niveau 2, Business DSL, Standard DSL
> 0 & ≤ 3	5	5
> 3 & ≤ 4	10	
> 4 & ≤ 6	15	
> 6 & ≤ 8	20	
Plus de 8	25	

6.3 Accord de disponibilité du Service

Nous fournissons la disponibilité des services de bout en bout. Le calcul utilisé est basé sur la durée des pannes enregistrées affectant le service par service enregistré par nos soins dans un délai permettant de d'évaluer le service. Si le niveau de performance du service tombe sous les niveaux figurant dans le tableau E ci-dessous, vous aurez le droit de réclamer des crédits de service pour les services concernés comme prévu dans le tableau F ci-dessous.

Tableau E : Taux cibles de disponibilité du service

Niveau accès	Option de résilience	Taux cibles de Disponibilité service
Tout	Accès double résilient	99,99
On-net	Entièrement résilient, y compris le sauvegarde RNIS ou DSL	99,95
On-net	Aucun ou résilient multi-ISP	99,90
Off-net Niveau 1, Premium DSL, Business DSL	Entièrement résilient, y compris le sauvegarde RNIS ou DSL	99,90
Off-net Niveau 1, Premium DSL	Aucun ou résilient multi-ISP	99,85
Off-net Niveau 2, Business DSL	Aucun	99,80
Standard DSL	Aucun	98,50
Guardian IP de Colt	Aucun	99,99

Note au tableau E : Cet Accord de niveau de service s'applique aux composants fournis par Colt (par exemple l'équipement d'accès DSL et les modems). Toutefois, à l'exception de la France, la Belgique et la Suisse, le présent Accord de niveau de service ne s'applique pas aux pannes ou arrêts de service causés par un mauvais fonctionnement de toute ligne de cuivre fournie par un tiers.

Tableau F : Crédits de Service pour l'accord de disponibilité du service

Colt IP Access et service de transit IP (points de pourcentage en-dessous du niveau cible de disponibilité du service)	Crédits de service (en % du loyer annuel)
> 0 & ≤ 0,5	5
> 0,5 & ≤ 1,0	10
> 1,0 & ≤ 1,5	15
Plus de 1,5	20

6.4 Qualité du service

Les objectifs de perte de paquets et temps de transmission aller-retour s'appliquent seulement lorsque votre service fonctionne dans les limites des paramètres de la charge du réseau recommandées. Charge de la ligne d'accès : Si vous offrez plus de 100 % de la capacité de la ligne d'accès instantanément, l'accord de niveau de service ne s'appliquera pas pendant la période où l'utilisation est supérieure à 100 %.
La bande passante IP doit être égale ou supérieure à 64 Kbits/s. Les paramètres de qualité du service s'appliquent uniquement à l'accès principal et pas à toute sauvegarde RNIS ou aux circuits de sauvegarde DSL.

Le tableau G ci-dessous montre les détails de l'accord sur la perte de paquets. Ceci ne s'applique pas au niveau d'accès Business DSL.

Tableau G : Accord sur la perte de paquets (avec des crédits de service)

Niveau accès	Taux cibles de perte du paquet
On-net, off-net Niveau 1, Premium DSL	1 sur 10^{-6}
Business DSL	0,1%

Ratio moyen de perte de paquets	Crédits de service (% du loyer mensuel)
Plus de 0,1 % en moyenne sur un mois calendaire	1 % per point par local affecté lorsque le taux est dépassé. Maximum de 5 % du loyer mensuel du service concerné

Le temps de transmission aller-retour est le temps nécessaire à un paquet de 32 octets d'aller d'un point de terminaison du réseau à sa destination et de retourner au point de terminaison. Les temps de transmission aller-retour sont calculés en moyenne mensuelle et comprennent quatre éléments pour le trafic entre deux points de terminaison :

- Délai entre l'interface de votre service et notre plus proche point de présence (PoP).
- Retard à travers le réseau de base entre notre PoP.
- Délai entre notre PoP distant et la destination de référence sur notre IP de base.
- Retard pour le chemin complet de retour.

Note au Tableau H : Colt est présent dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Luxembourg, Irlande, Italie, Pays-Bas, Portugal, Suède, Suisse, Royaume-Uni..

Tableau H : Accord sur le temps de transmission aller-retour (avec les crédits de service)

Niveau accès	Temps moyen de transmission aller-retour (ms)
On-net, off-net Niveau 1, Premium DSL	< 65 ms Mesurée à partir de votre interface de service sur le réseau IP de Colt dans un pays de Colt à n'importe quel point de référence sur le réseau de base IP de Colt dans un pays de Colt et inversement.
Business DSL	< 90 Mesurée à partir de votre interface de service sur le réseau IP de Colt dans un pays de Colt à n'importe quel point de référence sur le réseau de base IP de Colt dans un pays de Colt et inversement.
On-net, off-net Niveau 1, Premium DSL	< 120 Mesurée à partir de votre interface de service sur le réseau IP de Colt dans un pays de Colt à n'importe quel point de référence sur le réseau de base IP de Colt dans un pays de Colt et inversement.

Temps moyen de transmission aller-retour	Crédits de service (% du loyer mensuel)
Plus de 10 % au-dessus du délai moyen d'aller-retour cible pour un mois de calendrier.	1 % par point supérieure à 110 % du RDT pour les locaux touchés lorsque le ratio est dépassé. Maximum de 5 % du loyer mensuel des lieux touchés.

6.5 Généralités

Nous ne sommes pas responsables du non-respect du présent accord de niveau de service pour cause d'interruption planifiée ou pour une raison qui échappe à notre contrôle, par exemple :

a) Le niveau d'énergie approprié n'est pas disponible ou il y a une panne de courant sur votre site,
b) votre équipement est défectueux
c) L'accès nous est refusé au site, à nous et à nos mandataires
d) La panne est due à vos actions ou à celles de vos employés ou agents
e) Conditions externes liées à l'Internet telles que les attaques de DDoS ont un impact sur l'accès Internet.

Le total de tous les crédits dans le cadre du présent accord de niveau de service pour les services on-net ne doit pas dépasser 40 % du loyer annuel des services concernés. Pour les services hors-réseau non-DSL, le total de tous les crédits dans le cadre du présent accord de niveau de service ne peut excéder 20 % du loyer annuel des services concernés.

Pour les services DSL, le total de tous les crédits dans le cadre du présent accord de niveau de service ne peut pas dépasser 5 % du loyer annuel des services concernés.

6.6 Définitions de l’Accord de niveau de service

Point de présentation du service existant : Locaux connectés à notre réseau où nous avons déjà effectué la connexion sur votre site ou à votre étage et aucun câblage supplémentaire n'est requis.

Nouveau point de présentation du service : Locaux connectés à notre réseau, mais où le câblage supplémentaire est requis pour se connecter sur votre site ou à votre étage.

Panne sans effet sur le service : Toute panne ou condition qui ne constitue pas une panne affectant les services.

Hors-réseau : Un service fourni en totalité ou en en partie en utilisant le réseau d'un autre opérateur autorisé ou un service qui comprend des DSL. Nous vous confirmerons au moment de la commande si le service a une composante hors réseau.

On-net : service fourni entièrement à l'aide de notre réseau.

Les pannes affectant les services : Toute panne sur notre fibre, notre ligne de transmission ou notre équipement de terminaison, qui provoque une perte totale ou partielle des signaux à votre service dans une direction ou les deux.

La disponibilité du service : Le temps où un service est disponible, exprimé en pourcentage du temps total dans une période d’évaluation du service**.**

Période de d’évaluation du service : La période d’évaluation est d'un an, à partir de la date d'activation du service et chaque date anniversaire subséquente.



7.0

Nos références

7.0 Nos références

À Colt, la satisfaction du client est notre priorité. Nous mettons un accent particulier sur la fourniture d'un service de qualité et nos clients n'hésitent pas à dire ce qu'ils pensent de notre collaboration. Voici une sélection de commentaires :

« Colt fournit une gamme de services fiables qui font désormais partie des composantes essentielles de notre réseau de distribution national et international. Le service est de haute qualité, fiable et rentable. »
- Directeur technique, Eurosport

« Nous n'avons plus besoin de penser à l'attribution d'adresses IP ou à la configuration. Ainsi, l'équipe informatique peut se concentrer sur des questions plus stratégiques. Avec le service innovant de Colt, notre performance est améliorée. »
Directeur général, HTM – Opérateur de transports publics basée à La Haye, Pays-Bas

« Colt est tellement accessible : Nous pouvons parler directement aux responsables qui sont habilités à prendre des décisions. Ils ont toujours été prompts à répondre à nos besoins avec de bonnes solutions au bon prix. »
- Directeur du service de l'information du plus grand site de rencontres en ligne d'Europe

« La capacité de Colt à mettre en œuvre des projets de technologie et à faire sans cesse preuve de professionnalisme et de fiabilité a été cruciale pour le succès du festival de Berlin. »
Directeur du Festival du Film de Berlin

« "Avoir un seul fournisseur pour nos réseaux de données et de voix à travers l'Europe nous permettra de réduire les coûts d'exploitation et de libérer des ressources pour les investissements. Par ailleurs, cela contribuera à l'optimisation des processus informatiques et à la standardisation au sein du groupe Celesio. Grâce à l'augmentation en flexibilité qui en résulte, Celesio sera également en mesure de réagir plus rapidement à l'évolution des exigences du marché. Nous avons choisi Colt car c'est un fournisseur avec l'expertise et l'expérience auxquels nous pouvons avoir confiance pour gérer notre réseau dont la performance est cruciale pour les besoins de notre entreprise. » Administrateur IT et Chef du service de l'information de Celesio.



8.0

À propos de Colt

8.0 À propos de Colt

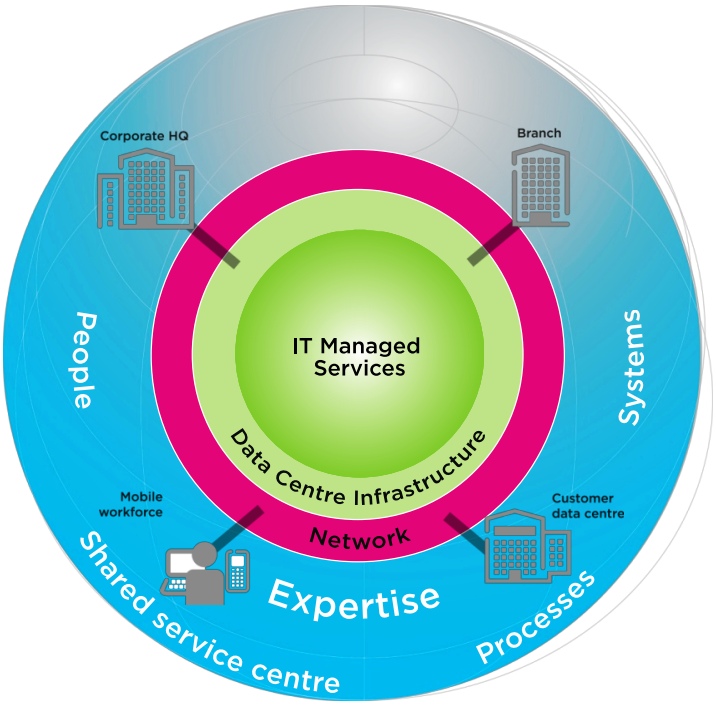
Colt, la plateforme d'échanges d'informations, est un acteur majeur des solutions réseaux et IT managées intégrées..

Aujourd'hui les chefs de file du secteur informatique se concentrent sur ce que la technologie peut apporter à leur entreprise. Ils comprennent que cela nécessite l'intégration de différentes solutions et que pour une réelle performance, il n'est pas possible de dissocier les services basés sur un modèle Cloud des services d'infrastructure réseau.

Colt est bien positionné pour déployer des solutions sophistiquées mais simples qui combinent le réseau, l'infrastructure, les applications, les services techniques et de conseil en informatique. Nous nous appuyons toujours sur cet avantage et avons mis notre entreprise au point pour placer les clients au centre de toutes nos activités.

Notre plateforme d'échanges d'informations est le résultat de l'intégration unique de trois éléments principaux :

- Expertise dans la création de services IT et réseau intégrés pris en charge par des systèmes et processus avancés.
- 22 data centres indépendants assurant la gestion de milliers de systèmes informatiques.
- Réseaux Ethernet et IP pionniers qui, en toute transparence connectent 47 réseaux métropolitains, plus de 200 villes et 22 000 bâtiments et qui offrent des niveaux de performance, de latence et de sécurité incomparable.



.

Aujourd'hui, nous servons plus de 30 000 entreprises dans 28 pays en Europe, Asie et aux Etats-Unis notamment 17 des 25 plus grands acteurs au niveau Média et plus de la moitié des institutions globales dans les domaines financier et télécommunications. Nous fournissons des services aux organisations dans les secteurs publics et privés, allant des entreprises nationales ou multinationales aux petites entreprises sur un seul site. Toutes ces organisations s'appuient sur Colt pour les aider à faire beaucoup, plus rapidement et plus efficacement.

Nos équipes dédiées d'assistance à la clientèle placent notre relation avec vous au centre de toutes nos activités pour s'assurer que vos besoins sont satisfaits. Nous vous offrons un temps de latence incomparable et une expertise dans le service, en 16 langues différentes.

Nous évoluons également constamment. Nous mettons nos points forts à profit pour permettre l'innovation et fournir des services de la prochaine génération qui font une réelle différence pour nos clients et partenaires. Notre objectif est également d'améliorer les compétences et les capacités de notre personnel. Nous continuerons à investir dans l'entreprise, en particulier dans l'extension du réseau, du site du centre de traitement de données, dans la prestation de services et le développement du portefeuille afin de récolter des opportunités de croissance rentables.

Notre vision
Bénéficier de la confiance de toutes les plateformes d'échange d'information.

Notre mission
Faire réellement la différence dans les activités de nos clients grâce à :

- Une expérience client inégalée
- Des services IT et réseau véritablement intégrés
- Des équipes exceptionnellesfaisant toujours preuve de professionalisme.