

Garantía de nivel de servicio

1 Introducción

Esta garantía de nivel de servicio establece las métricas de GNS y el régimen de compensaciones de servicio para los servicios de IP Access de Colt en Europa, Japón, Singapur y Hong Kong.

2 Garantía de entrega de servicio

El plazo de entrega objetivo es una estimación del tiempo que tardaremos en entregarle el servicio desde la fecha de nuestra confirmación del pedido. Los plazos de entrega objetivo de los servicios On-Net para sedes conectadas se indican en la Tabla A-1, Tabla A-2 y Tabla-C que aparecen a continuación. Tras la confirmación del pedido, le confirmaremos la Fecha de compromiso de Colt (FCC), que es la fecha en la que entregaremos el servicio. Si la FCC no se cumple, tendrá derecho a reclamar las compensaciones, tal como se establece en la Tabla-B y Tabla-D que aparecen a continuación.

Tabla A-1. Plazos de entrega objetivo de la Garantía de entrega de servicio (Europa, Japón, Hong Kong)

Servicios de Colt IP Access On-Net	Plazos de entrega objetivos (en días laborables) para las sedes conectadas
Punto de presentación del servicio existente, equipo existente, configuración remota	10
Punto de presentación del servicio existente, equipo existente, configuración in situ	20
Punto de presentación del servicio existente, nuevo equipo	30
Punto de presentación de servicio nuevo	35
Edificio aún no conectado a la red de Colt	90

Tabla A-2: Plazos de entrega objetivo de la Garantía de entrega de servicio (Singapur)

Colt IP Access	Plazos de entrega objetivos (en días laborables) para las sedes conectadas
Punto de presentación del servicio existente, equipo existente, configuración remota	9
Punto de presentación del servicio existente, equipo existente, configuración in situ	10
Punto de presentación del servicio existente, nuevo equipo	15
Punto de presentación de servicio nuevo	20
Edificio aún no conectado a la red de Colt	90

Tabla B. Compensaciones de servicio para la Garantía de entrega de servicio (Europa, Japón, Singapur, Hong Kong)

Días laborables posteriores a la FCC	Servicios de Colt IP Access On-Net (compensaciones de servicio como porcentaje de los gastos de instalación)
≥ 1 y ≤ 5	5
> 5 y ≤ 10	15
> 10 y ≤ 20	25
> 20	100

Tabla C. Plazos de entrega objetivo para los servicios complementarios

Región	Límite	Plazos de entrega objetivos (en días laborables) para las sedes conectadas
Europa	Movilidad del personal	20

Tabla D. Compensaciones de servicio por FCC perdida en servicios complementarios

Días laborables después de la FCC	Compensaciones como porcentaje de los gastos de instalación por el servicio afectado
≥ 1 y ≤ 2	20
> 3 y ≤ 10	50
> 10	100

Notas:

- Las reclamaciones están sujetas a un límite máximo de 8000 € por reclamación y servicio para los clientes contratados de la Unión Europea, de 1 000 000 ¥ para los clientes de Japón y de 10 000 \$ para las demás ubicaciones.
- En el caso de todos los servicios Off-Net, solo podemos proporcionar una fecha de finalización objetivo. Por lo tanto, si se produce algún retraso, no se aplicarán compensaciones.
- Las compensaciones de servicio se calculan como un porcentaje de los gastos de instalación del servicio afectado

3 Acuerdo sobre el tratamiento de averías

Ofrecemos un tiempo de resolución previsto (en adelante, "TRP") para las averías que afecten al servicio, como se indica más abajo en la Tabla E. El TRP es el período de tiempo previsto a partir del momento en el que la avería se registra mediante un informe de incidencia, ya sea el cliente

Garantía de nivel de servicio de IP Access de CPP Colt

que informa de la avería o nosotros que la detectamos, hasta que se solucione la avería. Si no cumplimos el TRP para las averías que afectan al servicio, tendrá derecho a reclamar compensaciones para cada servicio específico, tal como se establece en la Tabla F-1 y la Tabla F-2 que aparecen a continuación. El tiempo de reparación de incidencias que no afectan al servicio se acordará mutuamente en función de cada caso. Intentaremos resolver las averías que no afecten al servicio en el plazo de 3 días laborables.

Tabla E. Métricas de rendimiento para el Acuerdo sobre el tratamiento de averías (Europa, Japón, Singapur, Hong Kong)

Nivel de acceso	Tiempo objetivo de reparación para las averías que afecten al servicio (horas)
On-Net (Japón)	1
On-Net (Europa, Singapur, Hong Kong)	4
Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, Fibra ULL (Europa)	8*
Off-Net (Nivel 2), DSL Business (Europa)	12
DSL Standard (Europa)	24
Managed Dedicated Firewall (Europa)	6

Notas:

- * El TRP Off-Net (Nivel 1), Fibra ULL y DSL Premium para Francia es de 4 horas.
- En el caso de DSL, si el par de cobre se puede reutilizar, esta GNS no cubre los fallos provocados por un mal funcionamiento de la línea POTS o DSL proporcionada por usted.
- Esta GNS se aplica a componentes suministrados por nosotros (como los módems y el equipo de acceso DSL). Con la excepción de Francia, Bélgica, Suiza y los servicios DSL Business en Italia, no podemos garantizar el tiempo de resolución previsto (TRP) para las averías o interrupciones causadas por el mal funcionamiento de un par de cobre suministrado por terceros. Sin embargo, sí concederemos compensaciones de servicio de TRP para servicios Premium DSL en todos los países y servicios Business DSL en Italia.
- Para evitar dudas, la denegación de distribución de ataque de servicio no se considerará una avería que afecta al servicio según el Acuerdo sobre el tratamiento de averías.
- El TRP de la opción IP Domain DNS es de 8 horas.

Tabla F-1. Compensaciones de servicio para el Acuerdo sobre el tratamiento de averías (Europa, Singapur, Hong Kong)

Servicios de Colt IP Access, IP Domain (horas después del TRP)	Compensaciones de servicio (porcentaje medio de los gastos de servicio mensual)	
	On-Net, Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	Off-Net (Nivel 2), DSL Business, DSL Standard
> 0 y ≤ 3	5	5
> 3 y ≤ 4	10	
> 4 y ≤ 6	15	
> 6	25	

Tabla F-2. Compensaciones de servicio para el Acuerdo sobre el tratamiento de averías (Japón)

Servicios de Colt IP Access (horas después del TRP)	Compensaciones de servicio (porcentaje medio de los gastos de servicio mensual)
> 0 y ≤ 1	10
> 1 y ≤ 3	20
> 3 y ≤ 5	30
> 5 y ≤ 7	40
> 7 y ≤ 47	50
> 47	100

4 Garantía de disponibilidad del servicio

Ofrecemos una disponibilidad del servicio de extremo a extremo. El cálculo que se utiliza se basa en la duración de las averías que afectan al servicio por servicio que registramos dentro del período de medición del servicio determinado. Si el nivel de servicio con respecto al servicio cae por debajo de los niveles establecidos en la siguiente Tabla G, tendrá derecho a reclamar compensaciones de servicio para el servicio afectado, según se indica a continuación, en la Tabla H.

Tabla G. Objetivo de disponibilidad del servicio

Región	Nivel de acceso	Opción de redundancia	Objetivo de disponibilidad del servicio (porcentaje)
Europa	Todos	Resilient Dual Access	99,99
Europa	On-Net	DSL Backup	99,95
Europa	On-Net	Ninguna o Resilient Multi ISP	99,90
Europa	Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, DSL Business, Fibra ULL	DSL Backup	99,90

Garantía de nivel de servicio de IP Access de CPP Colt

Europa	Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, Fibra ULL	Ninguna o Resilient Multi ISP	99,85
Europa	Off-Net (Nivel 2), DSL Business	Ninguna	99,80
Europa	DSL Standard	Ninguna	98,50
Asia	On-Net	Ninguna	99,95

Notas:

- Esta GNS se aplica a componentes suministrados por nosotros (como los módems y el equipo de acceso DSL). Sin embargo, con la excepción de Francia, Bélgica, Suiza y los servicios DSL Business en Italia, esta GNS no se aplica a ninguna avería ni interrupción causada por el mal funcionamiento de un par de cobre suministrado por terceros.
- La disponibilidad de la opción IP Domain DNS es del 99,9 %

Tabla H. Compensaciones de servicio para el Acuerdo de disponibilidad del servicio

Servicios de Colt IP Access, IP Domain (puntos porcentuales por debajo del objetivo de disponibilidad del servicio)	Compensaciones de servicio (porcentaje medio de los gastos de servicio mensual)	
	On-Net, Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	Off-Net (Nivel 2), DSL Business, DSL Standard
> 0 y ≤ 0,5	5	5
> 0,5 y ≤ 1,0	10	
> 1,0 y ≤ 1,5	15	
Más de 1,5	20	

5 Calidad del servicio

Garantía para pérdida de paquetes

Los tiempos objetivo para pérdida de paquetes y retardo de ida y vuelta se aplican solo cuando opera dentro de los parámetros de carga de red recomendados:

- Carga de enlace de acceso: Si ofrece más del 100 % de la capacidad de enlace de acceso de forma instantánea, la GNS no se aplicará durante el período en el que el uso sea superior al 100 %;
- El ancho de banda IP debe ser igual o superior a 64 Kbps; y
- Los parámetros de calidad de servicio se aplican solo al acceso principal y no en cualquier circuito de backup.

Los objetivos en cuanto a la ratio de pérdida de paquetes se muestran en la tabla incluida a continuación. Si el valor de la ratio de pérdida de paquetes de las muestras de medición tomadas durante un mes natural supera el objetivo fijado, tiene derecho a reclamar las compensaciones de servicio para los servicios afectados, como se muestra.

Tabla I. Objetivo de ratio de pérdida de paquetes y compensaciones de servicio (Europa, Asia)

Nivel de acceso	Objetivo en cuanto a la proporción de pérdida de paquetes	Compensaciones de servicio (porcentaje de los costes de servicio)
On-Net, Off-Net (Nivel 1/2) (sin contención), DSL Premium, Fibra ULL	<0,01%	5 %
DSL Business	<0,1%	5 %
Off-Net (Nivel 1/2) (con contención), DSL Standard	<1,0%	N/D

Retardos de ida y vuelta

El retardo de ida y vuelta (RTD) es el tiempo que tarda un paquete de 32 bytes en llegar desde el punto de finalización de la red al destino y en volver de nuevo al punto de finalización de la red. Los retardos de ida y vuelta se calculan como una media mensual y se componen de cuatro elementos para tráfico entre dos puntos finales.

- Retardo en la red central entre nuestros puntos de presencia;
- Retardo entre su interfaz de servicio y nuestro punto de presencia más cercano;
- Retraso entre nuestro punto de presencia remoto y el destino de referencia de nuestra backbone IP; y
- Retraso en el recorrido inverso hacia su interfaz de servicio.

Tabla J. Garantía para retardos de ida y vuelta

Región	Nivel de acceso	Retardo de ida y vuelta (RTD), en milisegundos
Asia	On-Net	< 90 Desde su interfaz de servicio en la red IP hasta cualquier punto de referencia de la red IP de Colt y el recorrido inverso. Solo válido en la red IP de Colt Asia
Europa	On-Net, Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	< 65 Desde su interfaz de servicio en la red IP hasta cualquier punto de referencia de la red IP de Colt y el recorrido inverso. Solo válido en la red IP de Colt Europa
Europa	DSL Business	< 90 Desde su interfaz de servicio en la red IP hasta cualquier punto de referencia de la red IP de Colt y el recorrido inverso. Solo válido en la red IP de Colt Europa

Garantía de nivel de servicio de IP Access de CPP Colt

Notas:

- i. La red IP de Colt Europa incluye los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Francia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.
- ii. La red IP de Colt Asia incluye los siguientes países: Japón, Singapur y Hong Kong.

Tabla K. Compensaciones de servicio por la Garantía para retardos de ida y vuelta (Colt Europa, Asia)

Promedio del retardo de ida y vuelta	Compensaciones de servicio (porcentaje medio de los gastos de servicio mensual)
Más del 10 % por encima de la media objetivo de retardo de ida y vuelta por mes	1 % por punto en que se supere el 110 % del objetivo de RTD para las sedes afectadas en las que se supere la proporción. Un máximo del 5 % de la cuota mensual de las sedes afectadas.

6 Aspectos generales

No seremos responsables del incumplimiento de esta GNS en el caso de que se deba a una interrupción programada o que esté fuera de nuestro control razonable, incluidos, por ejemplo, estos casos:

- a) Su sede no dispone de la alimentación eléctrica adecuada o se ha producido un fallo en la alimentación eléctrica de su sede;
- b) Su equipo es defectuoso;
- c) Nosotros o nuestros representantes autorizados no tenemos acceso a sus sedes;
- d) La avería ha sido causada por una acción suya o de sus empleados o agentes; y
- e) Se dan condiciones externas en Internet, como ataques distribuidos de denegación de servicio, con un impacto en el acceso a Internet.

En el caso de que una avería en uno de los servicios provoque la pérdida de GNS para otros servicios proporcionados como parte del servicio de acceso a Internet, solo podrá reclamar compensaciones del servicio que ha causado la avería.

Si no gestionamos todos los elementos de su servicio de extremo a extremo, como el CPE ubicado en sus instalaciones, y como resultado no se puede acceder remotamente al firewall, no se aplicará la métrica de rendimiento para Colt Managed Dedicated Firewall.

El total de compensación bajo esta GNS para los servicios On-Net no debe superar el 40 % de la cuota anual por el servicio afectado. Para los servicios Off-Net sin DSL, el total de créditos bajo esta GNS no debe superar el 20 % de la cuota anual por el servicio afectado. Para los servicios DSL, el total de créditos bajo esta GNS no debe superar el 5 % de la cuota anual por el servicio afectado.

7 Definiciones

Punto de presentación del servicio existente

Las instalaciones conectadas a nuestra red que ya hemos

conectado a su ubicación o planta y donde no se necesita cableado adicional.

Punto de presentación del servicio nuevo

Las instalaciones conectadas a nuestra red pero que necesitan cableado adicional para conectarse a su ubicación o planta.

Avería que no afecta al servicio

Cualquier avería o incidencia que no perjudica al servicio.

Fibra ULL

Un tipo de conexión en la que Colt facilita un elemento Dark Fibre de terceros.

Off-Net

Un servicio proporcionado total o parcialmente utilizando la red de otro operador con licencia, o un servicio que incluye servicios DSL. En el momento en el que realice el pedido le confirmaremos si el servicio tiene un componente de Off-Net.

On-Net

Servicio proporcionado totalmente utilizando nuestra red.

Avería que afecta al servicio

Cualquier fallo de nuestra fibra, equipo de finalización o transmisión que provoque la pérdida total o parcial de señales del servicio en una o ambas direcciones de la transmisión.

Disponibilidad del servicio

Tiempo en el que un servicio está disponible, expresado como porcentaje del tiempo total en un período de medición del servicio determinado.

Período de medición del servicio

El período de medición es un mes: comienza en la fecha de activación del servicio y continúa cada mes subsiguiente.