

Garantía de nivel de servicio de los servicios CCP Colt IP Access e IP Transit



1 Introducción

Esta GNS:

- Establece las métricas GNS y el régimen de compensaciones de los servicios Colt IP Access e IP Transit; y
- Cubre los servicios Off-Net únicamente si se especifica

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 aceptación del pedido. Los plazos de entrega objetivo de los servicios On-Net para instalaciones conectadas se indican en la tabla A siguiente. Tras la aceptación del pedido, le confirmaremos la Fecha de compromiso de Colt (CPD), que es la fecha en la que entregaremos el servicio. Si la CPD no se cumple, tendrá derecho a reclamar las compensaciones, tal como se establece en la Tabla B siguiente.

Tabla A. Plazos de entrega objetivo del Acuerdo de Prestación de Servicio

Servicios Colt IP Access e IP Transit On-Net	Plazos de entrega objetivos (en días laborables) para las instalaciones conectadas
punto de presentación del servicio existente, Equipo existente, Configuración remota	10
punto de presentación del servicio existente, Equipo existente, Configuración on-site	20
punto de presentación del servicio existente, Nuevo equipo	30
punto de presentación del servicio nuevo	35
IP Guardian	10*

Tabla B. Compensaciones de servicio para el Acuerdo de Prestación de Servicio

Días laborables posteriores a la CPD	Servicios IP Access e IP Transit 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

Notas:

- Las reclamaciones están sujetas a un límite máximo de 8000 € por reclamación y servicio.

- En el caso de los servicios Off-Net, sólo podemos proporcionar una fecha de finalización objetivo. Por lo tanto, si se produce algún retraso, no se aplicarán compensaciones.
- *Si se añade a su servicio Colt IP Access existente.
- Para edificios aun no conectados a la red de Colt, el tiempo orientativo de entrega es de 90 días laborables.

3 Acuerdo sobre el tratamiento de averías

Ofrecemos un tiempo de resolución previsto ("TRP") para las averías que afecten al servicio, como se indica más abajo, en la Tabla C. El TRP es el período de tiempo previsto a partir del momento en el que la avería se registra mediante una incidencia, ya sea porque el cliente informa de la avería o porque nosotros la detectamos, hasta que se solucione la avería. Si no cumplimos el TRP para las averías que afecten al servicio, tendrá derecho a reclamar compensaciones de servicio por cada servicio específico, tal como se establece en la Tabla D que aparece 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 C. Métricas de rendimiento para el acuerdo sobre el tratamiento de averías

Nivel de acceso	Tiempo objetivo de reparación para las averías que afecten al servicio (horas)
On-Net	4
Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, Fibra ULL, DSL Business*	8**
Off-Net (Nivel 2), DSL Business	12
DSL Standard	24

Notas:

- *Totalmente fiable, DSL Backup incluido
- **El TRP Off-Net (Nivel 1), Fibra ULL y DSL Premium para Francia es de 4 horas; el TRP DSL Premium para Bélgica es de 4 horas.
- En el caso de DSL, si la línea 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 servicios Business DSL en Italia, no podemos garantizar el tiempo de resolución previsto (TRP) para las averías o interrupciones causadas por el mal funcionamiento de una línea de cobre suministrada por terceros. Sin embargo, si concederemos compensaciones de servicio

Garantía de nivel de servicio de los servicios CCP Colt IP Access e IP Transit

de TRP para servicios Premium DSL en todos los países y servicios Business DSL en Italia.

- v. Para evitar dudas, la denegación de distribución o ataque de servicio detectado por el servicio IP Guardian que no se considerará una avería que afecta al servicio según la garantía sobre tratamiento de averías.

Tabla D. Compensaciones de servicio para el acuerdo sobre el tratamiento de averías

Servicios Colt IP Access e IP Transit (horas adicionales al TRP)	Compensaciones de servicio (porcentaje medio de los gastos de alquiler mensual)	
	On-Net, Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, Fibra ULL	Off-Net (Nivel 2), DSL Business, DSL Standard
> 0 y ≤ 3	5	5
> 3 y ≤ 4	10	
> 4 y ≤ 6	15	
> 6	25	

4 Garantía de disponibilidad del servicio

Ofrecemos una disponibilidad del servicio integral. 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 E, tendrá derecho a reclamar compensaciones de servicio para el Servicio afectado, según se indica más abajo, en la tabla F.

Tabla E. Objetivo de disponibilidad del servicio

Nivel de acceso	Opción de redundancia	Objetivo de disponibilidad del servicio (porcentaje)
Todos	Acceso dual flexible	99,99
On-Net	Totalmente fiable, DSL Backup incluido	99,95
On-Net	Ninguna o Resilient Multi ISP	99,90
Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, DSL Business, Fibra ULL	Totalmente fiable, DSL Backup incluido	99,90
Off-Net (Nivel 1), Fibra ULL, DSL Premium	Ninguna o Resilient Multi ISP	99,85
Off-Net (Nivel 2), DSL Business	Ninguno	99,80
DSL Standard	Ninguno	98,50
Colt IP Guardian	Ninguno	99,99

Notas:

- i. 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 una línea de cobre suministrada por terceros.

Tabla F. Compensaciones de servicio para la Garantía de disponibilidad del servicio

Servicios Colt IP Access e IP Transit (puntos en % por debajo del objetivo de disponibilidad del servicio)	Compensaciones de servicio (porcentaje de la cuota anual)	
	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 sólo 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
- Los parámetros de calidad de servicio se aplican sólo al circuito de acceso principal, no al de backup RDSI o DSL

Tabla G. Garantía para pérdida de paquetes

Nivel de acceso	Objetivo en cuanto a la proporción de pérdida de paquetes	Compensaciones (% de la cuota mensual del sitio afectado)
On-net, Off-Net Tier 1/2 (uncontended), Premium DSL, Fibre ULL	<0.01%	5%
Business DSL	<0.1%	5%
Offnet Tier 1/2 (contended), Standard DSL	<1.0%	Not applicable

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

Garantía de nivel de servicio de los servicios CCP Colt IP Access e IP Transit

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:

Retraso entre su interfaz de servicio y el punto de presencia de Colt más cercano (PoP);

- Retraso en el recorrido de la red principal que une nuestros POP;
- Retraso entre nuestro PoP remoto y el destino de referencia de nuestra red troncal IP; y
- Retraso en el recorrido inverso hacia su interfaz de servicio.

Tabla H. Garantía para retardos de ida y vuelta

Nivel de acceso	Retardo de ida y vuelta (RTD), en milisegundos
On-Net, Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	< 65 Desde su interfaz de servicio en la red IP de Colt, en un país en que Colt esté presente, hasta cualquier punto de referencia de la red troncal IP de Colt, en un país en que Colt esté presente, y el recorrido inverso
DSL Business	< 90 Desde su interfaz de servicio en la red IP de Colt, en un país en que Colt esté presente, hasta cualquier punto de referencia de la red troncal IP de Colt, en un país en que Colt esté presente, y el recorrido inverso
On-Net, Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	< 120 Desde su interfaz de servicio en la red IP de Colt, en un país en que Colt esté presente, hasta nuestro PoP de Nueva York, y el recorrido inverso

Notas:

- Los países de Colt son Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Francia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

Promedio del retardo de ida y vuelta	Compensaciones de servicio (porcentaje medio de los gastos de alquiler 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 instalaciones afectadas en las que se supere la proporción. Un máximo del 5% de la cuota mensual de las instalaciones 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, por ejemplo:

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 instalaciones

d) La avería ha sido causada por una acción suya o de sus empleados o agentes

e) Se dan condiciones externas en Internet, como ataques distribuidos de denegación de servicio, con un impacto en el acceso a Internet

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

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.

Periodo de medición del servicio

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