

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 Colt Europa, Colt Japón y Singapur.

2 Garantía de Entrega de Servicio

El plazo de entrega objetivo es una estimación del tiempo que Colt tardará en entregar el Servicio al Cliente desde la fecha de la confirmación del pedido por parte de Colt. Los plazos de entrega objetivo de los Servicios On-Net para instalaciones conectadas se indican en la Tabla A-1 y Tabla A-2 siguientes. Tras la confirmación del pedido, Colt confirmará la Fecha de Compromiso de Colt (FCC o CPD-Colt Promise Date), que es la fecha en la que Colt entregará el Servicio. Si la CPD no se cumple, el Cliente tendrá derecho a reclamar las compensaciones, tal y como se establece en la Tabla B siguiente.

Tabla A-1: Plazos de entrega objetivo de la Garantía de Entrega de Servicio (Europa, Japón)

Servicios de Colt IP Access 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 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
IP Guardian	10*

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 instalaciones conectadas
Punto de presentación del Servicio existente, equipo existente, configuración remota	9
Punto de presentación del Servicio existente, equipo existente, configuración in situ	10

Nuevo punto de presentación del Servicio, nuevo equipo	15
Edificio aún no conectado a la red de Colt	40

Tabla B: Compensaciones de Servicio para la Garantía de Entrega de Servicio (Europa, Japón y Singapur)

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

Tabla A: Plazos de entrega objetivo para el resto de Servicios (solo Europa)

Límite	Plazos de entrega objetivos (en días laborables) para las instalaciones conectadas
Managed Firewall, IP Guardian, Managed Virtual Firewall, Workforce Mobility	20 días

Tabla D: Compensaciones de Servicio por FCC incumplida en los demás Servicios

Días laborables después de la CPD	Compensaciones como % de los cargos 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 8.000 € (o el equivalente en la divisa local) por reclamación y Servicio.
- En el caso de todos los Servicios Off-Net, Colt solo puede 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
- *Si se añade a su Servicio Colt IP Access existente.

CCP Colt IP Access

Garantía de Nivel de Servicio

3 Garantía de Reparación de averías

Colt ofrece un tiempo objetivo de reparación ("TOR") para las averías que afecten al Servicio, como se indica más abajo, en la Tabla E. El TOR 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 que informa de la avería o Colt la detecta, hasta que se solucione la avería. Si Colt no cumple el TOR para las averías que afecten al Servicio, el Cliente tendrá derecho a reclamar compensaciones por cada Servicio específico, tal como se establece en la Tabla F que aparece a continuación. El tiempo de reparación de incidencias que no afectan al Servicio se acordará mutuamente en función de cada caso. Colt intentará resolver las averías que no afecten al Servicio en el plazo de 3 días laborables.

Tabla E: Métricas de rendimiento para la Garantía de Reparación de averías (Europa, Japón, Singapur)

Nivel de acceso	Tiempo Objetivo de Reparación para las averías que afecten al Servicio (horas)
On-Net (Japón)	1
On-Net (Europa, Singapur)	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:

- * TOR Off-Net nivel 1, Fibra ULL y DSL Premium para Francia es de 4 horas; TRP de 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 el Cliente.
- Esta GNS se aplica a componentes suministrados por Colt (como los módems y el equipo de acceso DSL). Con la excepción de Francia, Bélgica, Suiza y Servicios Business DSL en Italia, Colt no puede garantizar el TOR para las averías o interrupciones causadas por el mal funcionamiento de una línea de cobre suministrada por terceros. Sin embargo, Colt sí aplicará compensaciones de Servicio de TOR 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 (DDoS) no se considerará una avería que afecta al Servicio según la Garantía de Reparación de averías.

Tabla F: Compensaciones de Servicio para la Garantía de Reparación de averías (Europa, Singapur)

Servicios Colt IP Access (horas después del TOR)	Compensaciones de Servicio (porcentaje medio de los cargos 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 G: Compensaciones de Servicio para la Garantía de Reparación de averías (Japón)

Servicios Colt IP Access (horas después del TOR)	Compensaciones de Servicio (porcentaje medio de los cargos 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

Colt ofrece una disponibilidad del Servicio integral. El cálculo que se utiliza se basa en la duración de las averías que afectan al Servicio por Servicio registrado por Colt 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 H1, el Cliente tendrá derecho a reclamar compensaciones de Servicio para el Servicio afectado, según se indica más abajo, en la Tabla I.

Tabla H-1: Objetivo de disponibilidad del Servicio

Región	Nivel de acceso	Opción de redundancia	Objetivo de disponibilidad del Servicio (porcentaje)
Europa	Todos	Dual Access Redundado	99,99
Europa	On-Net	Totalmente redundado incluido DSL Backup	99,95
Europa	On-Net	Sin redundancia o Multi ISP Redundado	99,90
Europa	Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, DSL	Totalmente redundado, DSL Backup incluido	99,90

CCP Colt IP Access

Garantía de Nivel de Servicio

	Business, Fibra ULL		
Europa	Off-Net (Nivel 1), Fibra ULL, DSL Premium	Sin redundancia o Multi ISP redundado	99,85
Europa	Off-Net (Nivel 2), DSL Business	Ninguno	99,80
Europa	DSL Standard	Ninguno	98,50
Europa	Colt IP Guardian	Ninguno	99,99
Japón	On-Net	Ninguno	99,90
Singapur	On-Net	Ninguno	99,95

Tabla H-2: Complementos del objetivo de disponibilidad del Servicio (solo Europa)

Tipo de acceso	Objetivo de disponibilidad del Servicio (porcentaje)
Managed Dedicated Firewall	99,95%
Managed Dedicated Firewall High Availability, Managed Virtual Firewall	99,99%
IP Guardian	99,99%

Notas:

- Esta GNS se aplica a componentes suministrados por Colt (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 I: Compensaciones de Servicio para la Garantía de Disponibilidad del Servicio (Europa)

Servicios Colt IP Access (puntos porcentuales por debajo del objetivo de disponibilidad del Servicio)	Compensaciones de Servicio (porcentaje medio de los cargos 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	

En el caso de Servicios en Japón y Singapur, no aplican compensaciones de Servicio.

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 el Cliente opera dentro de los parámetros de carga de red recomendados:

- Carga de enlace de acceso: Si el Cliente 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, el Cliente tiene derecho a reclamar las compensaciones de Servicio para los Servicios afectados, como se muestra.

Tabla J: Objetivo de ratio de pérdida de paquetes y compensaciones de Servicio (Europa)

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

En el caso de Servicios en Japón y Singapur, no se aplican objetivos de pérdida de paquetes.

Supervisión y mitigación de DDoS (Japón)

El Servicio de supervisión/mitigación de DDoS en Colt Japón ofrece el siguiente GNS.

- El Servicio de supervisión de DDoS tiene un GNS operativo para notificar al Cliente en un plazo de (2) horas después de la detección por parte del sistema de supervisión de Colt.
- El Servicio de mitigación de DDoS tiene un GNS operativo para activar la mitigación del tráfico de Clientes en un plazo de (2) horas tras la solicitud de implementación del Cliente:

Colt compensará con un 50% del cargo mensual del Servicio de supervisión/mitigación de DDoS al Cliente cuando Colt incumpla el objetivo descrito anteriormente. Para solicitar crédito, el Cliente debe presentar una reclamación mediante

CCP Colt IP Access

Garantía de Nivel de Servicio

el formulario de Colt especificado. El formulario debe presentarse antes del último día laborable del mes posterior al incumplimiento del GNS.

Colt solo realizará la compensación una vez por mes, incluso si se producen varios incumplimientos del objetivo.

Retardos de ida y vuelta

El retardo de ida y vuelta (RTD-Round Trip Delay) 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 los puntos de presencia de Colt (POPs);
- Retardo entre el interfaz de Servicio del Cliente y el punto de presencia de Colt más cercano;
- Retraso entre el PoP remoto de Colt y el destino de referencia de la red troncal IP de Colt; y
- Retraso en el recorrido inverso hacia la interfaz de Servicio del Cliente.

Tabla K. Garantía para retardos de ida y vuelta

Región	Nivel de acceso	Retardo de ida y vuelta (RTD), en milisegundos
Japón	On-Net	< 40 Desde la interfaz de Servicio del Cliente 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 la interfaz de Servicio del Cliente 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 la interfaz de Servicio del Cliente 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

En el caso de Servicios en Singapur que se especifiquen objetivos de retardo de ida y vuelta.

Notas:

- 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.

- La red IP de Colt Asia incluye los siguientes países: Japón.

Tabla L: Compensaciones de Servicio por la Garantía de retardo de ida y vuelta (Colt Europa, Japón)

Promedio del retardo de ida y vuelta	Compensaciones de Servicio (porcentaje medio de los cargos 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 instalaciones afectadas en las que se supere la proporción. Un máximo del 5% del cargo mensual de las instalaciones afectadas.

6 Aspectos generales

Colt no será responsable del incumplimiento de esta GNS en el caso de que se deba a una interrupción programada o que esté fuera del control razonable de Colt, incluidos, por ejemplo:

- La sede del Cliente no dispone de la alimentación eléctrica adecuada o se ha producido un fallo en la alimentación eléctrica de la sede del Cliente;
- El equipo del Cliente es defectuoso;
- Colt o sus representantes autorizados no tiene acceso a las instalaciones del Cliente;
- La avería ha sido causada por una acción del Cliente o de sus empleados o agentes; y
- 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, el Cliente sólo podrá reclamar compensaciones del Servicio que ha causado la avería.

Si Colt no gestiona todos los elementos del Servicio de extremo a extremo, como el CPE ubicado en las instalaciones del Cliente, 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 % del cargo anual por el Servicio afectado. Para los Servicios Off-Net sin DSL, el total de créditos bajo esta GNS no debe superar el 20 % del cargo anual por el Servicio afectado. Para los Servicios DSL, el total de créditos bajo esta GNS no debe superar el 5 % del cargo anual por el Servicio afectado.

7 Definiciones

Punto de presentación del Servicio existente

Las instalaciones conectadas a la red de Colt que ya ha conectado Colt a la ubicación o planta del Cliente y donde no se necesita cableado adicional.

CCP Colt IP Access

Garantía de Nivel de Servicio

Punto de presentación del Servicio nuevo

Las instalaciones conectadas a la red de Colt pero que necesitan cableado adicional para conectarse a la ubicación o planta del Cliente.

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 el Cliente realice el pedido le confirmaremos si el Servicio tiene un componente de Off-Net.

On-Net

Servicio proporcionado totalmente utilizando la red de Colt.

Avería que afecta al Servicio

Cualquier fallo de la fibra de Colt, 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.