

CCP Colt IP Access

Garantía de Nivel de Servicio



1 Introducción

Esta Garantía de Nivel de Servicio (GNS) establece las métricas y el programa de compensaciones de servicio para los servicios de Colt IP Access.

2 Garantía de Entrega de Servicio

El tiempo de entrega objetivo es una estimación del tiempo que Colt tardará en entregar el Servicio desde la fecha de la confirmación del pedido. Los tiempos de entrega objetivo para los Servicios On-Net para instalaciones conectadas se establecen en la tabla A-1, Tabla A-2 y Tabla C, a continuación.

Una vez confirmado el pedido, Colt confirmará a los clientes la Fecha de Compromiso de Colt (FCC), que es la fecha en la que se entregará el Servicio. Si Colt no cumple la FCC, el Cliente tendrá derecho a reclamar las compensaciones de servicio, tal y como se establece en la Tabla B y la Tabla D.

Tabla A-1. Tiempos de entrega objetivo para la Garantía de Entrega de Servicio en todos los países excepto Singapur.

Servicios de Colt IP Access On-Net	Tiempos de entrega objetivos (en días laborales) para las sedes conectadas
Punto de presentación de Servicio existente, equipo existente, configuración remota	10
Punto de presentación de Servicio existente, equipo existente, configuración en el sitio	20
Punto de presentación de Servicio existente, equipo nuevo	30
Punto de presentación de Servicio nuevo	35
Edificio aún no conectado a la red de Colt	90

Tabla A-2. Tiempos de entrega objetivo para la Garantía de Entrega de Servicio (Singapur)

Colt IP Access	Tiempos de entrega objetivo (en días laborales) para las sedes conectadas
Punto de presentación de Servicio existente, equipo existente, configuración remota	9
Punto de presentación de Servicio existente, equipo existente, configuración en el sitio	10
Punto de presentación de Servicio existente, equipo nuevo	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

Días laborales pasada la FCC	Servicios de Colt IP Access On-Net (compensaciones de servicio como % del cargo de instalación)
≥ 1 y ≤ 5	5
> 5 y ≤ 10	15
> 10 y ≤ 20	25
> 20	100

Tabla C. Tiempos de entrega objetivo para servicios complementarios

Servicio	Tiempos de entrega objetivos (en días laborales) para las sedes conectadas
Workforce Mobility	20

Tabla D. Compensaciones de servicio por FCC no cumplida para los Servicios complementarios

Días laborales pasada la FCC	Compensaciones de servicio como % del cargo de instalación del 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 por Servicio para clientes con servicios contratados en la Unión Europea, de, 1 000 000 ¥ para los de Japón y 10 000 \$ para todas las demás ubicaciones.
- Para todos los Servicios Off-Net, Colt solo puede proporcionar una fecha de entrega objetivo. Por lo tanto, en caso de retraso, no se aplicarán compensaciones de servicio.
- Las compensaciones de servicio se calculan como un porcentaje del cargo de la instalación del Servicio afectado.

3 Garantía de Reparación de Averías

Colt ofrece un Tiempo Objetivo de Reparación (TOR) para Averías que afectan al Servicio, tal y como se describe en la Tabla E a continuación. El TOR es la cantidad de tiempo objetivo desde el momento en que Colt registra la avería abriendo un ticket para notificar el problema, ya sea porque el Cliente lo notificó o porque Colt lo detectó, hasta el momento en que se resuelve la avería. En caso de que Colt no cumpla con el TOR de la Avería que afecta al Servicio, el Cliente tiene derecho a reclamar compensaciones de servicio para cada Servicio específico, tal y como se establece en la Tabla F-1 y F-2 a continuación. Los tiempos de reparación de las Averías que no afectan al Servicio se

acordarán mutuamente caso por caso. Colt intentará reparar las Averías que no afectan al Servicio en un máximo de tres (3) días laborales.

Tabla E: Métricas de rendimiento de la Garantía de Reparación de Averías

Nivel de acceso	Tiempo objetivo para reparar Averías que afectan al Servicio (horas)
On-Net, fibra ULL (Japón)	1
On-Net (todos los países excepto Japón)	4
Nivel 1 Off-Net, DSL prémium, fibra ULL (todos los países excepto Japón)	8
Nivel 2 Off-Net, DSL empresarial	12
DSL estándar	24
Reventa de acceso a internet	48

Notas:

- Esta GNS no se aplica a las averías o interrupciones producidas por un mal funcionamiento en una línea de cobre proporcionada por terceros.
- El TOR para dominios IP y servicios DNS es de ocho (8) horas.

Tabla F-1: Compensaciones de servicio para la Garantía de Reparación de Averías para todos los países excepto Japón

Servicios de Colt IP Access, dominio IP (horas una vez pasado el TOR)	Compensaciones de servicio (% del cargo mensual del servicio)	
	On-Net, Nivel 1 Off-Net, DSL prémium, fibra ULL	Nivel 2 Off-Net, DSL empresarial, DSL estándar
> 0 y ≤ 3	5	5
> 3 y ≤ 4	10	
> 4 y ≤ 6	15	
> 6	25	

Notas: La reventa de acceso a internet está excluida del plan de compensaciones de servicio.

Tabla F-2. Compensaciones de servicio para la Garantía de Reparación de Averías (Japón)

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

Notas: La reventa de acceso a internet está excluida del plan de compensaciones de servicio.

4 Garantía de Disponibilidad de Servicio

Colt ofrece una Disponibilidad del Servicio integral. El cálculo utilizado se basa en la duración de las Averías que afectan al Servicio registradas por Servicio por Colt dentro del Período de medición del Servicio específico. Si el nivel de rendimiento con respecto al Servicio cae por debajo de los niveles establecidos en la Tabla G a continuación, el Cliente tendrá derecho a reclamar compensaciones de servicio para el Servicio afectado, tal y como se establece en la Tabla H a continuación.

Tabla G: Disponibilidad objetivo del Servicio

Nivel de acceso	Opción de redundancia	Disponibilidad objetivo del Servicio (%)
Todo	Acceso doble gestionado	99,99
On-Net	Respaldo de DSL	99,99
On-Net Fibra ULL (Japón)	Ninguna o ISP múltiple redundante	99,95
Nivel 1 Off-Net, DSL prémium, DSL empresarial, fibra ULL	Respaldo de DSL	99,90
Nivel 1 Off-Net, DSL prémium, fibra ULL (todos los países excepto Japón)	Ninguna o ISP múltiple redundante	99,85
Nivel 2 Off-Net, DSL empresarial	Ninguna	99,80
DSL estándar	Ninguna	98,50
Reventa de acceso a internet	Ninguna	98,00

Notas:

- Esta GNS no se aplica a las averías o interrupciones producidas por un mal funcionamiento en una línea de cobre proporcionada por terceros.
- La disponibilidad de los servicios de dominio IP y DNS es del 99,9 %.

Tabla H. Compensaciones de servicio para la Garantía de Disponibilidad de Servicio.

Servicios de Colt IP Access, Dominio IP (puntos porcentuales por debajo del objetivo de Disponibilidad del Servicio)	Compensaciones de servicio (% de los cargos mensuales del servicio)	
	On-Net, Nivel 1 Off-Net, DSL prémium, fibra ULL	Nivel 2 Off-Net, DSL empresarial, DSL estándar
> 0 y ≤ 0,5	5	5
> 0,5 y ≤ 1,0	10	
> 1,0 y ≤ 1,5	15	
Más de 1,5	20	

Notas:

La reventa de acceso a internet está excluida del plan de compensaciones de servicio.

5 Garantía de Calidad de Servicio

Acuerdo de pérdida de paquetes

Los acuerdos de pérdida de paquetes y retardo de ida y vuelta solo se aplican cuando el Cliente está operando dentro de los parámetros de carga de red recomendados:

- Carga del enlace de acceso: si el Cliente ofrece más del 100% de la capacidad del enlace de acceso de forma instantánea, la GNS no se aplicará durante el período en que el aprovechamiento sea superior al 100%.
- Los parámetros de calidad del Servicio sólo se aplican al acceso primario y no a ningún circuito de respaldo.

Los objetivos de porcentaje de pérdida de paquetes se muestran en la siguiente tabla. Si el valor del porcentaje de pérdida de paquetes de las muestras medidas tomadas durante un (1) mes de calendario excede el objetivo indicado, el Cliente tiene derecho a reclamar las compensaciones de servicio por los servicios afectados, tal y como se muestra a continuación.

Tabla I: Objetivo de porcentaje de pérdida de paquetes y compensaciones de servicio

Nivel de acceso	Porcentaje de pérdida de paquetes objetivo	Compensaciones de servicio (% de los cargos mensuales del servicio)
Nivel 1/2 On-Net, Off-Net (sin compartir), DSL prémium, fibra ULL	< 0,01 %	5 %
DSL empresarial	< 0,1 %	5 %
Nivel 1/2 Off-Net (compartido), DSL estándar, reventa de acceso a internet	< 1,0 %	No aplica

Retardos de ida y vuelta

El retardo de ida y vuelta (RTD) es el tiempo que tarda un paquete de 32 bytes en ir desde el punto de terminación de la red de Colt hasta el destino y de vuelta al punto de terminación de la red de Colt. Los retardos de ida y vuelta se calculan como un promedio mensual. La GNS se aplica al

- 95 % de las mediciones de PoP a PoP
- 85 % de las mediciones de extremo a extremo entre la interfaz de servicio del Cliente y el destino de referencia en la red troncal IP de Colt

Tabla J: Acuerdo de retardo de ida y vuelta, GNS interregional

SLA interregional			
	Europa	Asia	América
Europa	60 ms		
Asia	160 ms	75 ms	
América	80 ms	120 ms	75 ms
Australia	275 ms	130 ms	250 ms

Tabla K: Acuerdo de tiempo de ida y vuelta, GNS intrarregional

SLA intrarregional	
Europa del Norte	20 ms
Europa del Este	60 ms
Europa occidental	35 ms
Europa del Sur	40 ms
Japón	15 ms
Asia	80 ms
América	85 ms
Australia	10 ms

Notas:

- La definición de las regiones se puede consultar en la sección 7 de este documento.
- El RTD de la región A a la región B se puede calcular según este principio: RTD intrarregional de la región A + RTD interregional + RTD intrarregional de la región B.
- Colt puede garantizar retardos de ida y vuelta solo para las infraestructuras bajo control directo de Colt, es decir, los servicios On-Net y de fibra ULL de Colt.

Tabla M: Compensaciones de servicio para acuerdo de retardo de ida y vuelta

Tiempo promedio mensual de ida y vuelta	Créditos de servicio (% del cargo mensual del servicio)
---	---

Supera el 10 % del retardo de ida y vuelta objetivo promedio durante un mes de calendario	1 % por punto que excede el 110 % del RTD objetivo para las instalaciones afectadas en las que se ha superado el porcentaje. Máximo del 20 % del alquiler mensual de las instalaciones afectadas
---	--

Mediciones del ancho de banda

Las mediciones del ancho de banda se deben realizar con un analizador de rendimiento comercial.

Los analizadores miden el ancho de banda en la capa 4 de OSI, lo que significa que el rendimiento real será menor que el ancho de banda nominal del circuito subyacente debido a la sobrecarga del protocolo Ethernet, IP y TCP.

El rendimiento máximo teórico en el tamaño MTU 1500 es 94.15% del ancho de banda nominal del circuito.

Por lo tanto, Colt considera un rendimiento medido del 92% del ancho de banda en un tamaño de MTU 1500 como un resultado aceptable.

Las herramientas basadas en portátiles o navegadores por lo general no son adecuadas para realizar una medición fiable del ancho de banda, y no se aceptan como prueba de un ancho de banda insuficiente.

Retardo de ida y vuelta y pérdida de paquetes para acceso premium a la nube

La siguiente tabla de GNS se aplica a los clientes que han solicitado la función «Acceso premium a la nube de Colt».

El retardo de ida y vuelta (RTD) es el tiempo que tarda un paquete de 32 bytes en ir desde el router de Colt hasta el siguiente punto de peering de Microsoft y de vuelta al router de Colt. Los retardos de ida y vuelta se calculan como un promedio mensual.

Tabla N: GNS para acceso premium a la nube

Parámetro	GNS para acceso premium a la nube
Retardo de ida y vuelta al punto de peering más cercano de Microsoft: norte, sur y oeste de Europa	< 30 ms

Notas:

- Los retardos de red en la red de área local del Cliente o en la nube de Microsoft no están cubiertos por esta GNS.
- La GNS solo es válida para los servicios On-Net y de fibra ULL de Colt.
- Se aplica el mismo esquema de compensaciones de servicio que en la sección «Acuerdo de pérdida de paquetes».
- Las compensaciones de servicio se pueden reclamar una única vez, ya sea por el GNS RTD estándar o los GNS de acceso premium a la nube.

6 General

Colt no es responsable del incumplimiento de esta GNS si dicho incumplimiento se debe a una interrupción planificada

o fuera de nuestro control razonable, lo que incluye, por ejemplo:

- falta de la alimentación eléctrica adecuada o fallo en la alimentación eléctrica de la sede del Cliente;
- equipo defectuoso del Cliente;
- ni Colt ni los representantes autorizados tienen acceso a las sedes del Cliente ;
- la avería ha sido causada por una acción del Cliente o de los empleados o agentes del Cliente; y
- las condiciones externas en Internet, como los ataques distribuidos de denegación de servicio, con un impacto en el acceso a Internet;

En el caso de que la avería de uno de los servicios haga que Colt no cumpla la GNS de otros Servicios que proporciona, el Cliente solo tendrá derecho a reclamar compensaciones de servicio con respecto al Servicio que ha causado la

El total de compensación conforme a esta GNS para Servicios On-Net no excederá el 40% del cargo mensual del Servicio afectado. En el caso de los Servicios Off-Net no DSL, el total de todas las compensaciones bajo esta GNS no excederá el 20% del cargo mensual por el Servicio afectado. Para los Servicios DSL, el total de todas las compensaciones bajo esta GNS no deberá exceder el 5% del cargo por servicio anual para el Servicio afectado.

7 Definiciones

Punto de presentación de Servicio existente

Instalaciones conectadas a la red de Colt en las que Colt ya ha conectado con la ubicación o planta del Cliente y no se requiere cableado adicional.

Punto de presentación de Servicio Nuevo

Instalaciones conectadas a la red de Colt pero en las que se necesita cableado adicional para conectar con la ubicación o planta del Cliente.

Avería que no afecta al Servicio Cualquier avería o fallo que no afecta al Servicio.

Fibra ULL

Un tipo de conexión donde Colt facilita un elemento de fibra oscura de terceros.

Off-Net

Servicio proporcionado total o parcialmente utilizando la red de otros operadores con licencia o un Servicio que incluya Servicios DSL. Colt confirmará al Cliente en el momento del pedido si el Servicio tiene un componente Off-Net.

On-Net

Servicio proporcionado íntegramente a través de la red de Colt.

PoP Colt

El nodo de Colt.

Reventa de acceso a internet

Servicio proporcionado íntegramente por un tercero en el que no interviene Colt.

Avería que afecta al Servicio

Cualquier avería del equipo de fibra, transmisión o terminación de Colt que causa la pérdida total o parcial de las señales del Servicio al Cliente en una o ambas direcciones de transmisión.

Disponibilidad del Servicio

Tiempo durante el que un Servicio está disponible, expresado en un porcentaje del tiempo total en un Período de medición del Servicio.

Período de Medición del Servicio

El período de medición es de un (1) mes a partir de la fecha de activación del servicio y cada mes posterior.

Definición regional de las regiones de Colt:

Colt define las diferentes regiones de la siguiente manera:

Europa del Norte	Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega, Suecia
Europa del Este	Bulgaria, Croacia, Eslovaquia, Hungría, Polonia, República Checa, Rumania, Serbia
Europa occidental	Alemania, Austria, Bélgica, Francia, Irlanda, Luxemburgo, Países Bajos, Reino Unido, Suiza
Europa del Sur	Italia, Portugal, España
Asia	Hong Kong, Japón, Singapur
América	EE. UU., Canadá
Australia	Australia