

CCP Colt IP Access

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 y Singapur.

2 Garantía de Entrega de Servicio

El plazo de entrega objetivo es una estimación del tiempo que Colt tardará en entregar al Cliente el Servicio desde la Fecha de Confirmación del Pedido. Los plazos de entrega objetivo de los servicios On-Net para instalaciones conectadas se indican en la Tabla A-1, Tabla A-2 y Tabla-C que aparecen a continuación. Tras la Confirmación del Pedido, Colt confirmará la Fecha de Compromiso de Colt (FCC o CPD-Colt Promised 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 que se establecen 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)

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

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 C: Plazos de entrega objetivo para los servicios complementarios

Región	Límite	Plazos de entrega objetivos (en días laborables) para las instalaciones conectadas
Europa Japón	IP Guardian con un nuevo IP Access (después de que IP Access esté disponible)	20
Europa Japón	IP Guardian en un IP Access existente	10
Europa	Managed Dedicated Firewall, Managed Virtual Firewall, Workforce Mobility	20

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

Días laborables después de la FCC	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 cargos de instalación del servicio afectado

CCP Colt IP Access

Garantía de nivel de servicio



3 Garantía de Resolución de Incidencias

Colt ofrece un Tiempo Objetivo de Reparación (en adelante, "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 incidencia se registra mediante un informe de avería o incidencia, ya sea el Cliente quien informa de la misma o Colt quien la detecta, hasta que se solucione. Si no se cumple el TOR para las averías que afectan al servicio, el Cliente tendrá derecho a reclamar compensaciones para cada servicio específico, tal como se establece en la Tabla F-1 y F-2 que aparecen a continuación. El Tiempo Objetivo de Reparación 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 Resolución de Incidencias (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; TOR 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 los servicios DSL Business en Italia, no podemos garantizar el Tiempo de Reparación Objetivo (TOR) para las averías o interrupciones causadas por el mal funcionamiento de una línea de cobre suministrada por terceros. Sin embargo, sí concederemos 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 no se considerará una avería que afecta al servicio según la Garantía de Resolución de Incidencias.

Tabla F-1: Compensaciones de servicio para la Garantía de Resolución de Incidencias (Europa, Singapur)

Servicios Colt IP Access (horas después del TOR)	Compensaciones de servicio (porcentaje medio de los cargos mensuales de servicio)	
	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 la Garantía de Reparación de Incidencias (Japón)

Servicios Colt IP Access (horas después del TOR)	Compensaciones de servicio (porcentaje medio de los cargos mensuales gastos de servicio)
> 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 que Colt registra 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 las siguientes tablas G-1 y G-2, el Cliente tendrá derecho a reclamar compensaciones de servicio para el servicio afectado, según se indica a continuación en la Tabla H.

Tabla G-1: 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

CCP Colt IP Access

Garantía de nivel de servicio



Europa	Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, DSL Business, Fibra ULL	DSL Backup	99,90
Europa	Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, Fibra ULL	Ninguna o Resilient Multi ISP	99,85
Europa	Off-Net (Nivel 2), DSL Business	Ninguno	99,80
Europa	DSL Standard	Ninguno	98,50
Japón	On-Net	Ninguno	99,90
Singapur	On-Net	Ninguno	99,95

Tabla G-2: Complementos del objetivo de disponibilidad del servicio (solo Europa)

Región	Tipo de acceso	Objetivo de disponibilidad del servicio (porcentaje)
Europa	Managed Dedicated Firewall	99,95
Europa	Managed Dedicated Firewall High Availability, Managed Virtual Firewall	99,99
Europa	IP Guardian	99,99
Japón	IP Guardian	99,90

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 una línea de cobre suministrada por terceros.

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

Servicios Colt IP Access (puntos porcentuales por debajo del objetivo de disponibilidad del servicio)	Compensaciones de servicio (porcentaje medio de los cargos mensuales de servicio)	
	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 de pérdida de paquetes

Los tiempos objetivo de 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 I: 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%

CCP Colt IP Access

Garantía de nivel de servicio



Offnet Nivel 1/2 (con contención), DSL Standard	<1,0%	N/D
---	-------	-----

En el caso de servicios en Japón y Singapur, no se especifican objetivos de pérdida de paquetes.

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 los puntos de presencia (POPs) de Colt;
- Retardo entre su interfaz de servicio y nuestro punto de presencia más cercano;
- Retraso entre nuestro PoP remoto y el destino de referencia de la red troncal IP de Colt; y
- Retraso en el recorrido inverso hacia el interfaz de servicio del Cliente.

Tabla J: 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 en la red IP del Cliente 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 en la red IP del Cliente 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 en la red IP del Cliente 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 K: 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 mensuales de servicio)
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

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:

a) La sede del Cliente no dispone de la alimentación eléctrica adecuada o se ha producido un fallo en la alimentación eléctrica de su sede;

b) El equipo del Cliente es defectuoso;

c) Colt o los representantes autorizados de colt no tiene acceso a las instalaciones de Colt;

d) La avería ha sido causada por una acción del Cliente 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, sólo podrá reclamar compensaciones del servicio que ha causado la avería.

Si Colt no gestiona todos los elementos de su 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

CCP Colt IP Access

Garantía de nivel de servicio



conectado a la ubicación o planta del Cliente y donde no se necesita cableado adicional.

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.

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 el Cliente realice el pedido Colt confirmará 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 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 mes: comienza en la fecha de activación del servicio y continúa cada mes subsiguiente.