

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.
- Cubre los servicios Off-Net únicamente si se especifica

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 y Tabla C, a continuación.

Una vez confirmado el pedido, Colt confirmará a los clientes la Fecha de Compromiso de Colt (FCC o CPD), 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. Tiempos de entrega objetivo para la Garantía de Entrega de Servicio.

Servicios de Colt IP Access On-Net	Tiempos de entrega objetivos (en días laborales) para las sedes conectadas	
	Todos los países excepto Singapur	Singapur
Punto de presentación de Servicio existente, equipo existente, configuración remota	10	9
Punto de presentación de Servicio existente, equipo existente, configuración en el sitio	20	10
Punto de presentación de Servicio existente, equipo nuevo	30	15
Punto de presentación de Servicio nuevo	35	20
Edificio aún no conectado a la red de Colt	90	90

Tabla B. Compensaciones de Servicio para la Garantía de Entrega de Servicio (Servicios de Colt IP Access On-Net)

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 para la Garantía de Entrega de Servicio complementarios

Días laborales pasada la FCC	(compensaciones de servicio como % del cargo de instalación)
$\geq 1 \leq 2$	20
$> 3 \leq 10$	50
> 10	100

Notas:

- i. 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.
- ii. 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.
- iii. 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 a continuación en la Tabla E. 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, Premium DSL, fibra ULL (todos los países excepto Japón)	8*
Nivel 2 Off-Net, DSL empresarial	12
Nivel 3 Off-Net, DSL estándar	24
Nivel 4 Off-Net	48

Notas:

- i. Esta GNS no se aplica a las averías o interrupciones producidas por un mal funcionamiento en una línea de cobre proporcionada por terceros.
- ii. El TOR para dominios IP y servicios DNS es de ocho (8) horas.
- iii. *Off-Net Tier 1, Fibra ULL y TTTR para Francia es de 4 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, Premium DSL, fibra ULL	Nivel 2/3/4 Off-Net, DSL empresarial, DSL estándar
> 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 Averías (Japón)

Servicios de Colt IP Access, dominio IP (horas una vez pasado el 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

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	99,95
On-Net (Japón) Fibra ULL (Japón)	Ninguna o ISP múltiple redundante	99,95
On-Net (Todos los países excepto Japón)	Ninguna o ISP múltiple redundante	99,90
Nivel 1 Off-Net, Premium DSL, DSL empresarial, fibra ULL	Respaldo de DSL	99,90
Nivel 1 Off-Net, Premium DSL, fibra ULL (todos los países excepto Japón)	Ninguna o ISP múltiple redundante	99,85
Nivel 2 Off-Net, DSL empresarial	Ninguna	99,80
Nivel 3 Off-Net, DSL estándar	Ninguna	98,50
Nivel 4 Off-Net	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 %.
- ** El acceso dual es un servicio completamente administrado con dos routers administrados y dos circuitos de conexión de acceso. Cualquiera de On-net, Fiber ULL, OLO o EFM se puede utilizar en la conexión primaria. La conexión secundaria puede utilizar cualquiera de las conexiones inalámbricas On-net, Fiber ULL, OLO, EFM, DSL o 3G / 4G.
- Para el circuito de conexión de respaldo que usa 3G/4G inalámbrico, es responsabilidad del Cliente garantizar una buena calidad y potencia de la señal de radio móvil en la ubicación exacta donde se instalará el router Colt CPE (incluida la SIM/antena). Cualquier métrica de SLA dada para la copia de seguridad inalámbrica 3G/4G se refiere a piezas que Colt posee y proporciona.

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, Premium DSL, fibra ULL. Todas las opciones	Nivel 2/3/4 Off-Net, DSL empresarial, DSL estándar, todas las opciones redundantes
> 0 y ≤ 0,5	5	5
> 0,5 y ≤ 1,0	10	
> 1,0 y ≤ 1,5	15	
Más de 1,5	20	

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)
On-Net, Nivel 1/2/3/4, Off-Net (sin compartir), Premium DSL, fibra ULL	< 0,01 %	5 %
DSL empresarial	< 0,1 %	5 %
Nivel 1/2/3/4 Off-Net (compartido), DSL estándar, reventa de acceso a internet (Nivel 1/2/3/4)	< 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 intrarregional			
	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 se hace responsable del incumplimiento de la presente GNS si dicho incumplimiento es ajeno a la voluntad de Colt, se debe a una interrupción planificada o está fuera del control razonable de Colt, lo que incluye, entre otras cosas:

- acontecimientos de fuerza mayor, incluidos cortes en los cables y la fibra;
- ausencia de energía adecuada o fallo en el suministro eléctrico en el sitio;
- equipo defectuoso;
- ni Colt ni los representantes autorizados tienen acceso al sitio;
- el fallo se debe a las acciones del Cliente o a las acciones de sus empleados o agentes;
- condiciones externas de internet, como los ataques de denegación de servicio distribuidos, que afectan al Servicio;

- g) cualquier fallo como resultado de no modificar el Servicio de acuerdo con el asesoramiento de Colt o el de un tercero independiente (por ejemplo, negarse a aplicar un parche recomendado);
- h) fallo de los elementos de los servicios que están dentro del control del Cliente, como la caducidad de los certificados de cifrado, o atribuidos al equipo del Cliente, la red o las líneas telefónicas externas;
- i) suspensión o desconexión de los Servicios debido al impago del Cliente;
- j) Colt no es responsable de los problemas asociados con las plataformas del proveedor de la nube, por ejemplo: problemas de inicio de sesión o autenticación, fallos dentro de la plataforma IaaS/PaaS/SaaS o la red del proveedor de la nube.

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 haya causado la avería.

El total de la compensación con arreglo a esta GNS para todos los servicios excepto para los de DSL no excederá el 40 % (100 % en el caso de Japón) del cargo mensual del Servicio afectado. Para los Servicios DSL, el total de todas las compensaciones sujetas a esta GNS no excederá el 5 % del cargo anual por el Servicio afectado.

7 Trabajos de mantenimiento

A fin de garantizar el rendimiento y la seguridad para todos los clientes, Colt realiza ocasionalmente trabajos de mantenimiento. Colt se esforzará en garantizar que dichos trabajos tengan un impacto mínimo en el servicio del Cliente.

A los trabajos de mantenimiento se aplican las siguientes pautas:

- a) Para trabajos que afecten al servicio, estos se notificarán al Cliente con al menos diez (10) días naturales de antelación.
- b) Para trabajos de mantenimiento que no afecten al servicio, cuando los servicios al cliente no se vean afectados, es posible que no se emita notificación.
- c) Para cualquier trabajo de mantenimiento de emergencia, Colt intentará notificarlo al Cliente en cuanto haya determinado su realización. Si se requiere una intervención crítica, no se emitirá ninguna notificación previa.
- d) Si hay trabajos previstos que vayan a ser ejecutados por terceros, Colt intentará avisar con la mayor antelación posible, dependiendo de cuándo se informe a Colt de dichas trabajos.
- e) Colt se esforzará en garantizar que los trabajos de mantenimiento se realicen fuera del horario laboral, salvo que se requiera una intervención crítica.
- f) Dado que la red Colt es compartida por varios clientes, no será posible adaptarse a requisitos específicos del Cliente, como ventanas de mantenimiento preferidas, solicitudes de reprogramación, cambios o cancelaciones de trabajos de mantenimiento y cualquier otro requisito similar.
- g) Colt no será responsable del incumplimiento de la GNS cuando dicho error se deba a una interrupción de los trabajos de mantenimiento.

8 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.

Respaldo inalámbrico

Un circuito de respaldo que utiliza un túnel a través de Internet móvil público para conectarse a la red troncal IP de Colt. Esto se ofrece como una de las variantes de acceso redundante doble con router gestionado..

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
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