

1 Introducción

Esta Garantía de Nivel de Servicio (GNS):

- > Establece el sistema de mediciones y de compensaciones correspondientes a los servicios COLT IP Access e IP Transit; y
- > Cubre los servicios Off-Net, solamente cuando se indique específicamente.

2 Garantía de Entrega de Servicios

El plazo objetivo de entrega es una estimación del tiempo que tardaremos en entregarle el Servicio desde la fecha de nuestra aceptación del pedido. Los plazos objetivos de entrega de servicios On-Net para emplazamientos conectados se indican en la Tabla A. Si estamos conectando nuevas instalaciones a nuestra red como parte del Servicio, le proporcionaremos el plazo objetivo de entrega estimado en cada caso. Tras la aceptación del pedido, le confirmaremos la Fecha de Compromiso de COLT (FCC), que es la fecha en la que entregaremos el Servicio. Si la FCC no se cumple, usted tendrá el derecho de reclamar las compensaciones, tal como se establece en la Tabla B.

Tabla A: Plazos objetivos de entrega conforme a la Garantía de Entrega de Servicios

Servicios COLT IP Access e IP Transit On-Net	Plazos objetivos de entrega (en días laborables) para los emplazamientos conectados
2 Mbps	15
Más de 2 Mbps	35

Tabla B: Compensaciones según la Garantía de Entrega de Servicios

Días laborables posteriores a la FCC	Servicios COLT IP Access e IP Transit On-Net (compensaciones como % de los gastos de instalación)
2–5	5
5–10	15
Más de 10	25

Notas:

- i. Las reclamaciones están sujetas a un máximo de 8000 € por servicio.
- ii. En el caso de los Servicios Off-Net, sólo podemos ofrecer una fecha orientativa de finalización. Por lo tanto, si se produce algún retraso, no se aplicarán compensaciones.

3 Garantía de Resolución de Incidencias

Ofrecemos un Tiempo Objetivo de Reparación (TOR) en el caso de incidencias que afectan al servicio tal como se establece en la Tabla C. El TOR es el tiempo objetivo de reparación a partir del momento en el que registramos el fallo abriendo una incidencia, tanto si es usted el que nos informa del fallo como si somos nosotros quienes lo detectamos, hasta el momento en el que se soluciona. El tiempo de reparación de Incidencias que No Afectan al Servicio se acordará mutuamente en función de cada caso. Si no cumpliéramos el TOR, usted tiene derecho a reclamar compensaciones correspondientes a cada servicio específico, tal como se establece en la Tabla D.

Tabla C: Medidas de rendimiento correspondientes al Garantía de Resolución de Incidencias

Nivel de acceso	Opción de redundancia	Tiempo objetivo de reparación correspondiente a las incidencias que afectan al servicio (horas)
Total	Con Dual home	Consulte los siguientes niveles correspondientes de acceso
On-Net	Totalmente redundante, incluido el Backup RDSI o Backup DSL	4
On-Net	Ninguna	4
Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, DSL Business	Totalmente redundante, incluido el Backup RDSI o Backup DSL	8*
Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	Ninguna	8*
Off-Net (Nivel 2), DSL Business	Ninguna	12
DSL Standard	Ninguna	24

Notas:

- i. * El TOR en Francia para Off-Net (Nivel 1) y DSL Premium son 4 horas, el TOR en Bélgica para DSL Premium son 4 horas.
- ii. 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 convencional de telefonía o de la línea DSL proporcionada por usted.

CCP Garantía de Nivel de Servicio (GNS): COLT IP Access and IP Transit

- iii. Este SLA aplica a los servicios o partes de los mismos proporcionados íntegramente por COLT (como es el caso de los equipos de acceso DSL por ejemplo en una conexión DSL de COLT). En cualquier caso, con la excepción de Francia, Bélgica y Suiza, este SLA no aplica a averías causadas por un corte o caída de la línea de cobre que pueda ser proporcionada por un tercer proveedor, en cuyo caso no se deriva ninguna compensación.

Tabla D: Compensaciones correspondientes a la Garantía de Resolución de Incidencias

Servicios COLT IP Access e IP Transit (horas después del TTTR)	Compensaciones (% de la cuota mensual)	
	On-Net, Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	Off-Net (Nivel 2), DSL Business, DSL Standard
0-3	5	5
3-4	10	
4-6	15	
6-8	20	
Más de 8	25	

4 Garantía de Disponibilidad del Servicio

Proporcionamos la disponibilidad del servicio de extremo a extremo. El cálculo que se utiliza se basa en la duración de las incidencias que Afectan al Servicio registradas por nosotros dentro del Período de Medición del Servicio. Si el nivel de rendimiento con respecto al Servicio, desciende por debajo de los niveles indicados en la Tabla E, usted tendrá derecho a reclamar las compensaciones correspondientes al Servicio afectado, tal como se establece en la Tabla F.

Tabla E: Objetivo de Disponibilidad del Servicio

Nivel de acceso	Opción de redundancia	Objetivo de Disponibilidad del Servicio (%)
Total	Acceso dual redundante	99.99
On-Net	Totalmente redundante, incluido RDSI de seguridad o DLS de seguridad	99.95
On-Net	Ninguna o varios ISP redundantes	99.90
Off-Net (Nivel 1), DSL Premium, DSL Business	Totalmente redundante, incluido RDSI de seguridad o DLS de seguridad	99.90
Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	Ninguna o varios ISP redundantes	99.85
Off-Net (Nivel 2), DSL Business	Ninguna	99.80
DSL Standard	Ninguna	98.50

Notas:

- i. Esta GNS no cubre los fallos producidos a causa de un mal funcionamiento de la línea de la Red telefónica conmutada pública que pueda compartir la línea con el servicio ADSL en ciertos países. Esta exclusión no es aplicable en el caso de las líneas SDSL, ya que no es posible compartir la Red Telefónica Pública Conmutada.

Tabla F: Compensaciones correspondientes a la Garantía de Disponibilidad del Servicio

Servicios COLT IP Access e IP Transit (puntos en % inferiores al objetivo de disponibilidad del servicio)	Compensaciones (% de la cuota anual)
0.5	5
1.0	10
1.5	15
Más de 1.5	20

5 Calidad del servicio

Los objetivos previstos en cuanto a la pérdida de paquetes y el retardo de ida y vuelta se aplican únicamente si usted opera dentro de los parámetros recomendados de carga de la red:

- > Carga de enlace de acceso: si usted ofrece más del 100% de la capacidad del enlace de acceso durante un periodo determinado, el GNS no resultará de aplicación durante dicho periodo en el que la utilización sea superior al 100%
- > El ancho de banda IP debe ser de 64 Kbps o mayor
- > Los parámetros de calidad del servicio se aplican únicamente al circuito de acceso principal, y no se aplican a ningún circuito de backup DSL ni backup RDSI

Garantía de pérdida de paquetes

Tabla G: Garantía de pérdida de paquetes

Nivel de acceso	Objetivo en cuanto a la proporción de pérdida de paquetes
On-Net, Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	1 de cada millón
DSL Business	0.1%
Off-Net (Nivel 2) DSL Standard	Sin definir

Proporción media de pérdida de paquetes	Compensaciones (% de la cuota mensual)
Más del 0,1% de media por mes	1% por punto en que se supere la proporción en las instalaciones afectadas. Un máximo del 5% de la cuota mensual del servicio afectado

Notas:

- i. Este caso no es aplicable al nivel de acceso DSL Business.

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:

- > Retraso entre la interfaz del servicio del cliente 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 la interfaz de servicio del Cliente.

Tabla H: Garantía de 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 la interfaz del servicio en la red IP de COLT en un país en que COLT está presente hasta cualquier punto de referencia de la red troncal IP de COLT en un país en que COLT está presente, y el recorrido inverso.
DSL Business	< 90 Desde la interfaz del servicio en la red IP de COLT en un país en que COLT está presente hasta cualquier punto de referencia de la red troncal IP de COLT en un país en que COLT está presente, y el recorrido inverso.
On-Net, Off-Net (Nivel 1), DSL Premium	< 120 Desde la interfaz del servicio en la red IP de COLT en un país en que COLT está presente hasta nuestro PoP de Nueva York, y el recorrido inverso.

Notas:

- i. Los países en los que COLT está presente son Austria, Alemania, Bélgica, Dinamarca, España, Francia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, el Reino Unido, Suecia y Suiza.

Promedio del retardo de ida y vuelta	Compensaciones (% de la cuota mensual)
Más del 10% por encima de la media estimada de retardo de ida y vuelta por mes	1% por punto en que se supere el 110% del objetivo de RTD estimado para las instalaciones afectadas en las que se supere la proporción. Un máximo del 5% de la cuota mensual de las instalaciones afectadas.

6 General

No nos hacemos responsables del incumplimiento de esta GNS cuando dicho incumplimiento se debe a una interrupción planificada o cuando está fuera de nuestro control, por ejemplo si:

- a) La corriente eléctrica no es la adecuada o hay un fallo de alimentación eléctrica en sus instalaciones.
- b) Su equipo es defectuoso.
- c) Cuando ni nosotros, ni nuestros representantes autorizados tenemos acceso a la sede.
- d) El fallo se debe a la acción del cliente o a la de sus empleados o agentes.
- e) Existen condiciones externas de Internet, como ataques de denegación de servicio distribuido, que afectan al 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. En el caso de los servicios no DSL Off-Net, el total de compensaciones bajo esta GNS no puede superar el 20% de la cuota anual por el servicio afectado. En el caso de los servicios DSL, el total de compensaciones bajo esta GNS no puede superar el 5% de la cuota anual por el servicio afectado.

7 Definiciones

Incidencia que no afecta al servicio

Cualquier fallo o incidencia que no sea una incidencia que afecta al servicio.

Off-Net

Servicio proporcionado total o parcialmente utilizando la red de otro operador autorizado, o servicio que incluye los servicios DSL. En el momento en el que realice el pedido le confirmaremos si el servicio tiene un componente Off-Net.

On-Net

Servicio proporcionado totalmente utilizando nuestra red.

Incidencia que afecta al servicio

Cualquier fallo de nuestra fibra, equipo de finalización o transmisión que provoque la pérdida total o parcial de señales en una o ambas direcciones de la transmisión.

Disponibilidad del Servicio

Tiempo durante el cual el servicio está disponible, expresado en forma de porcentaje del tiempo total de un período de medición del servicio.

Periodo de medición del servicio

El periodo de medición es un año, a partir de la fecha de activación del servicio y posteriores aniversarios.