

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Fibra Oscura de Interoute incluirá el alquiler y el mantenimiento de Fibra Oscura entre puntos fijos en Europa.

#### 1.1 DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN

En las presentes Condiciones Adicionales

**"Alquiler"** significa el alquiler de la Fibra Oscura concedida por Interoute al Cliente en virtud de los términos y condiciones del Contrato.

**"Autorizaciones"** son todas las autorizaciones, arrendamientos, licencias, servidumbres, derechos de paso, franquicias, aprobaciones, permisos, órdenes, consentimientos y otros derechos sustanciales y aplicables que Interoute necesite para operar y mantener la Red i-21 y proporcionar Fibra Oscura al Cliente.

**"Cargo por Alquiler"** se refiere a los cargos relacionados con el alquiler de la Fibra Oscura durante el Periodo de Alquiler según lo establecido en el Pedido.

**"Cargos"** se refiere a todos los cargos que el Cliente deba pagar por el servicio de Fibra Oscura, según lo establecido en el Pedido y de acuerdo con el Apéndice 1.

**"Cargos por Instalaciones de Coubicación"** se refiere a los cargos por las instalaciones indicadas en el Pedido.

**"Certificado de Aceptación"** significa un certificado de aceptación en la forma establecida en el Apéndice 2.

**"Condiciones Adicionales"** es este documento, que forma parte del Contrato y que describe los Productos y Servicios que se suministrarán y los niveles de servicio correspondientes.

**"Contrato"** significa el Contrato Marco, que incluye las presentes Condiciones Adicionales, los Pedidos, las Modificaciones de Pedidos y los Términos y Condiciones Generales de Interoute.

**"Equipo de Interoute"** es todo el equipo (incluidos los repuestos) que Interoute o los clientes de Interoute tengan en propiedad o en alquiler.

**"Equipo del Cliente"** significa todo el equipo (incluidos los repuestos) que el Cliente o los clientes del Cliente tengan en propiedad o alquiler.

**"Especificaciones"** son las especificaciones de la Fibra Oscura según lo establecido en el Apéndice 3.

**"Impreso de Pedido"** significa el impreso de pedido de Interoute para el alquiler de Fibra Oscura según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.

**"Instalaciones de Coubicación"** significa los lugares de amplificación en línea y los Puntos de Presencia o POP identificados en el Pedido y contemplados en las Condiciones Adicionales para Instalaciones de Coubicación.

**"Fecha de Entrada en Vigor"** significa la fecha de este Contrato.

**"Fecha de Entrega Acordada"** se refiere a la fecha acordada entre ambas Partes respecto al suministro de Fibra Oscura, según lo establecido en el Pedido.

**"Fecha de Inicio del Servicio"** significa, en relación con la Fibra Oscura o con cualquier Sección en particular, la fecha en que se han realizado con éxito las Pruebas de Aceptación respecto a dicha Sección, que se demostrará mediante la firma del Cliente en el Certificado de Aceptación y (si procede) en la que todos los elementos problemáticos se hayan solucionado de acuerdo con la Cláusula 2.5.

**"Fibra Oscura"** se refiere a los pares de fibra oscura de la Red i-21 que el Cliente haya pedido e Interoute haya suministrado en virtud de la Cláusula 2 y respecto a los que Interoute concede al Cliente los derechos establecidos en las presentes Condiciones Adicionales.

**"Fuerza Mayor"** significa actos de guerra, estado de sitio o excepción, revolución, tumulto o revuelta civil, huelga (aparte de cualquier huelga en la que intervengan predominantemente empleados de las Partes), epidemia, incendio, inundación, terremoto, explosión, cambio sustancial en la legislación, acto del gobierno o desastre motivado por las fuerzas de la naturaleza, o cualquier causa que esté fuera del control de la Parte que quiera aducir la Fuerza Mayor, y sin que la misma haya incurrido en ningún incumplimiento ni negligencia.

**"Objetivos de Nivel de Servicio"** son los objetivos de nivel de servicio establecidos en el Apéndice 5.

**"Pedido"** tiene el significado que se le atribuye en la Cláusula 2.1.

**"Periodo de Alquiler"** es el período especificado en el Pedido, que empieza en la Fecha de Entrega Acordada.

**"Pruebas de Aceptación"** son las pruebas efectuadas en la Fibra Oscura, según lo descrito en la Cláusula 2 y el Apéndice 2.

**"Puntos de Demarcación"** son cada punto de demarcación dentro de los marcos de distribución óptica propiedad de Interoute, de su agente o del Cliente en un POP en el que el Cliente tenga acceso a la Fibra Oscura de la Red i-21, tal como se ilustra en el Apéndice 2 y se indica en el Impreso de Pedido, o en otros lugares diferentes que las Partes puedan determinar de mutuo acuerdo.

**"Red i-21"** significa el sistema de cable de fibra óptica de Interoute, que consiste en las Secciones que se describen más detalladamente en el Pedido. En caso de haber más de una fibra óptica en la Red i-21, el término "Red i-21" significará el cable que contenga la Fibra Oscura.

**"Secciones"** son las partes continuas de la Red i-21 entre los Puntos de Interfaz del Sistema de Cable descritos en el Pedido.

## condiciones adicionales para el alquiler de fibra oscura

"**Servicios de Mantenimiento**" significa los servicios de mantenimiento que deberá proporcionar Interoute en virtud de la Cláusula 4.

"**Sistema del Cliente**" significa la infraestructura de telecomunicaciones, incluidos los cables y equipos que el Cliente o cualquiera de las compañías de su grupo tengan en propiedad o utilicen.

"**Vigencia**" se refiere al periodo comprendido desde la Fecha de Entrada en Vigor hasta que todos los Alquileres existentes en virtud del presente documento hayan finalizado o hayan quedado resueltos de acuerdo con las estipulaciones del Contrato.

## 2. ALQUILER

2.1 El Cliente podrá efectuar, periódicamente, pedidos a Interoute para el Alquiler de Fibra Oscura de la forma siguiente:

- a. Para efectuar un pedido, el Cliente rellenará el Impreso de Pedido con todos los detalles pertinentes según sus necesidades y remitirá el Impreso de Pedido cumplimentado a Interoute.
- b. En el plazo de diez (10) Días Laborables desde la recepción del Impreso de Pedido del Cliente, Interoute responderá por escrito al Cliente de una de las formas siguientes:
  - i. notificando al Cliente la Fecha de Entrega Acordada y los Cargos por la Fibra Oscura identificada en el Impreso de Pedido y firmando el Impreso de Pedido; o
  - ii. informando al Cliente que el Impreso de Pedido se ha rechazado, en cuyo caso ninguna de las Partes deberá efectuar ninguna otra acción y el Impreso de Pedido quedará anulado.
- c. Si el Cliente desea continuar con el Impreso de Pedido sobre la base de los Cargos y la Fecha de Entrega Acordada indicados en la Cláusula 2.1 (b)(i), deberá confirmarlo a Interoute refrendando el Impreso de Pedido y devolviéndolo a Interoute en un plazo de diez (10) Días Laborables desde la recepción de la información.
- d. Cuando Interoute reciba un Impreso de Pedido que haya sido firmado por Interoute y refrendado por el Cliente, se convertirá en un "Pedido", y dicho Pedido será vinculante para ambas Partes y estará sujeto a los términos y condiciones establecidos en este Contrato.

2.2 Con sujeción a los términos y condiciones del Contrato, Interoute alquila al Cliente la Fibra Oscura identificada en el Pedido, con efecto a partir de la Fecha de Entrega Acordada, y que continuará durante el Periodo de Alquiler, a menos que este Contrato quede resuelto previamente en virtud de las condiciones del Contrato, en cuyo caso el Alquiler finalizará automáticamente.

2.3 Interoute garantizará la realización de las Pruebas de Aceptación respecto a la Fibra Oscura, así como que las Pruebas de Aceptación se terminarán antes de la entrega de dicha Fibra Oscura.

2.4 Una vez realizadas las Pruebas de Aceptación respecto a la Fibra Oscura, Interoute entregará al Cliente un Certificado de Aceptación debidamente firmado en nombre de Interoute, junto con una copia de los resultados de las Pruebas de Aceptación.

2.5 El Cliente, en un plazo de cinco (5) Días Laborables desde la fecha de recepción de un Certificado de Aceptación de acuerdo con la Cláusula 2.3, deberá:

- a. confirmar a Interoute su aceptación de la Fibra Oscura suscribiendo dicho Certificado de Aceptación e indicando cualquier "incidencia" (elementos que no afecten sustancialmente al uso que haga el Cliente de la Fibra Oscura) detectado durante las Pruebas de Aceptación. La fecha en que se suscriba el Certificado de Aceptación será la Fecha de Inicio del Servicio; o
- b. notificar a Interoute cualquier desviación o incumplimiento sustancial de la Fibra Oscura respecto a las Especificaciones y proporcionará a Interoute, junto con dicha notificación, los resultados de las pruebas realizadas que demuestren tal desviación o incumplimiento sustancial.

2.6 En caso de que el Cliente notifique a Interoute:

- a. la aceptación de la Fibra Oscura de acuerdo con la Cláusula 2.5(a), Interoute conviene en llevar a cabo los trabajos que considere razonablemente necesarios para remediar dichos elementos problemáticos o defectos que se le hayan notificado, tan pronto como sea razonablemente posible;
- b. la no aceptación de la Fibra Oscura de acuerdo con la Cláusula 2.5 (b), Interoute conviene en hacer de buena fe todo lo que sea razonablemente posible para suministrar la Fibra Oscura de acuerdo con las Especificaciones del Apéndice 2, y una vez terminadas dichas actuaciones, serán aplicables las estipulaciones de la Cláusula 2.3 a 2.7.

2.7 En caso de que cualquier elemento problemático, desviación o incumplimiento de las Especificaciones notificado a Interoute de acuerdo con la Cláusula 2.5 (a) o (b) sea atribuible al sistema del Cliente o se deba a un acto u omisión del Cliente, Interoute tendrá derecho a facturar al Cliente cualquier gasto razonable generado por la investigación y solución de tal desviación o incumplimiento de acuerdo con la Cláusula 2.5, y la factura correspondiente se pagará de acuerdo con la Cláusula 3 de los Términos y Condiciones de Interoute.

2.8 En caso de que el Cliente no haga llegar una notificación a Interoute dentro del plazo de tiempo establecido en la Cláusula 2.4, se considerará que el Cliente ha aceptado la Fibra Oscura y que ha

refrendado el Certificado de Aceptación en la fecha de la firma de dicho Certificado de Aceptación por parte de Interoute. La fecha de la firma de dicho Certificado de Aceptación por parte de Interoute será la Fecha de Inicio del Servicio de la Sección a la que se refiera.

- 2.9 El Cliente tendrá derecho a resolver el Pedido mediante notificación por escrito con treinta (30) días de antelación a Interoute en caso de que Interoute no entregue la Fibra Oscura pedida por el Cliente dentro de un plazo de noventa (90) días desde la Fecha de Entrega Acordada. Interoute no tendrá ninguna responsabilidad ante el Cliente por el retraso respecto a la Fecha de Entrega Acordada.

### 3. ACCESO Y AUTORIZACIONES

- 3.1 Interoute obtendrá todas las Autorizaciones necesarias en relación con el Pedido antes de la Fecha de Entrega Acordada y conservará o renovará la totalidad de dichas Autorizaciones durante todo el periodo de Vigencia.
- 3.2 Si se modifica o cancela cualquier Autorización, y la pérdida de dicha autorización amenaza con causar o causa realmente perjuicios económicos sustanciales a Interoute, o impide o perturba sustancialmente el control, la posesión o el uso de la Red i-21 por parte de Interoute o su capacidad para suministrar la Fibra Oscura, Interoute tendrá la opción de:
- proporcionar al Cliente fibras oscuras similares a la Fibra Oscura en porciones alternativas a la Red i-21 de Interoute existente en aquel momento o en redes de terceros, sin cargo adicional para el Cliente; o
  - dar por resuelto el Pedido del Cliente y reembolsar al Cliente una parte prorata del Cargo por Alquiler pagado por el Cliente respecto al Periodo no vencido del Pedido, sin ninguna otra obligación ni responsabilidad ante el Cliente.
  - Lo anterior será la única y exclusiva responsabilidad de Interoute y la única y exclusiva compensación del Cliente respecto a la pérdida de Autorizaciones.
- 3.3 Si cualquier tercero exige a Interoute que reubique cualquier segmento de su Red i-21, Interoute notificará por escrito al Cliente cualquier reubicación con al menos sesenta (60) días de antelación, a menos que el calendario de dicha reubicación le impida hacerlo así. Antes de la reubicación, Interoute entregará al Cliente un presupuesto de los costes de tal reubicación, y en la medida en que el tercero que exija la reubicación no reembolse a Interoute dichos costes, el Cliente conviene en pagar su parte prorata de los costes de reubicación según el número de fibras alquiladas por el Cliente en relación con el total de fibras de aquella Sección de la Red i-21, tal como se identifica en el Pedido. Interoute hará todo lo que sea razonablemente posible para llegar a un acuerdo con el tercero para que efectúe el reembolso.

### 4. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

- 4.1. En contraprestación del Cargo por Alquiler, Interoute se hará cargo del mantenimiento durante el periodo de Vigencia según lo establecido en esta Cláusula 4 y según lo detallado en el Apéndice 4 de estas Condiciones Adicionales.
- 4.2. Interoute hará todo lo que sea razonablemente posible para que la Red i-21 se mantenga en un estado de funcionamiento eficiente y de acuerdo con los estándares industriales.
- 4.3. Interoute tendrá la responsabilidad exclusiva para negociar, ejecutar y administrar los contratos relacionados con el funcionamiento, el mantenimiento y la reparación de la Red i-21.
- 4.4. En caso de existir cualquier circunstancia que pudiera perjudicar la integridad de la Red i-21, Interoute emprenderá y coordinará un mantenimiento planificado, que puede incluir la desconexión de toda la Fibra Oscura o cualquier parte de la misma. Interoute, en la medida en que sea razonablemente posible, enviará al Cliente una notificación por escrito con sesenta (60) días de antelación (o el periodo más corto que pueda ser necesario), antes de iniciar una operación de mantenimiento planificada, con el calendario, el alcance y los costes de dicha operación de mantenimiento planificada. Interoute hará todo lo posible para efectuar cualquier operación de mantenimiento planificada de la Red i-21 durante el horario comprendido entre las 00:00 horas y las 06:00horas del domingo.
- 4.5. En caso de interrupción del servicio a causa de Fuerza Mayor u otra emergencia, Interoute restablecerá el servicio lo más pronto posible.

### 5. USO DE LAS INSTALACIONES DE COUBICACIÓN

- 5.1. Con sujeción a las estipulaciones de las Condiciones Adicionales para las Instalaciones de Coubicación y otras condiciones de este Contrato, y en contraprestación del pago de los Cargos por Instalaciones efectuado por el Cliente de acuerdo con las condiciones del Pedido y la Cláusula 3 de los Términos y Condiciones de Interoute, Interoute concede al Cliente por el presente el derecho de utilizar las Instalaciones durante el periodo de Vigencia. Las Partes convienen en que la propiedad de las Instalaciones seguirá perteneciendo a Interoute o a los proveedores de Interoute, y nada de lo contenido en este Contrato confiere al cliente, ni tiene la intención de conferirle de forma alguna, dicha propiedad.

### 6. GARANTÍAS DEL NIVEL DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO

- 6.1. Interoute suministrará la Fibra Oscura de acuerdo con los Objetivos de Nivel de Servicio. Si la Fibra Oscura no cumpliera los Objetivos de Nivel de Servicio establecidos en el Apéndice 5 durante tres meses consecutivos o durante tres (3) meses cualesquiera en un periodo de

# anexo 2d

## condiciones adicionales para el alquiler de fibra oscura

cuatro (4) meses consecutivos, el Cliente podrá anular el Pedido mediante notificación escrita a Interoute con veinte (20) días de antelación.

- 6.2. Interoute o sus agentes llevarán a cabo todos los Servicios de Mantenimiento respecto a la Fibra Oscura, incluido el mantenimiento preventivo y las actualizaciones periódicas del software del sistema operativo, según Interoute considere necesario para garantizar el funcionamiento adecuado de la Red i-21.
- 6.3. El Cliente no podrá realizar, sin el consentimiento expreso y por escrito de Interoute, ninguna operación de reparación ni mantenimiento en la Red i-21, ni acudir a ningún tercero para que realice ninguna operación de reparación o mantenimiento en la Red i-21. El Cliente no instalará ningún equipo para usarlo con la Red i-21 ni utilizará ningún equipo de ninguna manera que perjudique o interfiera en la Red i-21.
- 6.4. Si la totalidad o una parte de la Fibra Oscura requiere renovación, sustitución o reparación debido a un acto o una omisión del Cliente o de sus empleados, agentes o contratistas, dicha renovación, sustitución o reparación la podrá efectuar Interoute, a cargo del Cliente exclusivamente, de acuerdo con las tarifas de Interoute en vigor en aquel momento con respecto al horario y a los materiales, más los impuestos aplicables.
- 6.5. El Cliente puede pedir a Interoute que proporcione servicios adicionales que incluyen, sin limitación, construcción, extensiones laterales y trabajo de elevadores, e Interoute hará todo lo razonablemente posible para proporcionar dichos servicios en unas condiciones aceptables para ambas Partes.

### 7. USO DE LA FIBRA OSCURA

- 7.1. Con sujeción a la supervisión por parte de Interoute, el Cliente tendrá derecho a acceder a la Fibra Oscura en los puntos acordados previamente. El Cliente usará la Fibra Oscura cumpliendo plenamente todas las leyes, normas y reglamentos aplicables, así como cualquier franquicia, derecho de paso, arrendamiento, licencia, franquicia y contrata u otra obligación ante terceros que sea aplicable a la Red i-21 o la Fibra Oscura. El Cliente, a su propia costa, obtendrá y conservará en vigor durante el periodo de Vigencia todos los derechos, arrendamientos, licencias, permisos y acuerdos que sean necesarios para el uso de la Fibra Oscura por parte del Cliente.
- 7.2. Interoute suministra la Fibra Oscura para uso exclusivo del Cliente. El Cliente no permitirá, en ninguna circunstancia, el uso de la Fibra Oscura y de la Red i-21 ni total ni parcialmente, así como tampoco proporcionará acceso a las mismas a ningún tercero que no sea un cliente del Cliente en el desarrollo normal del negocio del Cliente. A efectos de este Contrato, el desarrollo normal del negocio del Cliente no incluirá la venta, el alquiler ni el otorgamiento de ningún derecho

de uso de "fibra oscura", tal y como se entiende dicho término normalmente en el sector de las telecomunicaciones.

- 7.3. El Cliente no podrá, excepto en el desarrollo normal de su negocio, subarrendar, ceder, licenciar o sublicenciar, vender, compartir ni usar de otra forma conjuntamente con un tercero (incluido, sin limitación, en cualquier asociación ni como parte de cualquier actividad de subcontratación externa), la Fibra Oscura, la Red i-21 ni ningún componente de las mismas. Cualquier incumplimiento de esta Cláusula se considerará un incumplimiento de este Contrato, y en caso de producirse tal incumplimiento, Interoute tendrá derecho a resolver de inmediato este Contrato, sin perjuicio de todos los demás derechos y acciones legales que le puedan corresponder.
- 7.4. Interoute podrá subcontratar a cualquier tercero, total o parcialmente, sus obligaciones derivadas de este Contrato (incluyendo, sin limitación, el mantenimiento), sin el consentimiento del Cliente, sin perjuicio de que Interoute seguirá estando obligada al cumplimiento de dichas obligaciones de acuerdo con las condiciones de este Contrato.
- 7.5. Durante la Vigencia, Interoute podrá cambiar, en su caso, la(s) Fibra(s) Oscura(s) suministrada(s) al Cliente por Fibra(s) Oscura(s) alternativa(s), sin cargo adicional para el Cliente.

### 8. NO INTERFERENCIA Y CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

- 8.1. El uso que haga el Cliente de la Fibra Oscura en la Red i-21 y cualquier equipo que utilice:
  - a. no interferirá, interrumpirá ni perjudicará el servicio en ninguna parte de la Red i-21 ni ningún circuito o instalación de cualquier otro usuario de la Red i-21;
  - b. no afectará a la privacidad de cualquier comunicación que pase por dichos circuitos o instalaciones;
  - c. no provocará daños de ninguna naturaleza a la Red i-21; y
  - d. no creará peligros para las personas, para ninguno de los usuarios de la Red i-21 mencionados anteriormente, ni para ningún propietario de los circuitos o instalaciones mencionados ni para el público.
- 8.2. El Cliente se hará cargo del coste de cualquier aparato protector adicional que sea razonablemente necesario instalar debido al uso de la Fibra Oscura por parte del Cliente o de cualquier cliente del Cliente.
- 8.3. El Cliente será el único responsable del uso que él mismo o cualquier otra persona autorizada a usar la Fibra Oscura haga de dicha Fibra Oscura, e indemnizará y mantendrá indemne a Interoute y a los responsables, directivos, empleados, agentes y subcontratistas de Interoute ante todos y cada uno de los costes, pérdidas,

# anexo 2d

## condiciones adicionales para el alquiler de fibra oscura

reclamaciones, daños y responsabilidades de cualquier tipo derivados de:

- a. cualquier actuación difamatoria, obscena o ilegal por cualquier otro motivo; o
- b. cualquier reclamación presentada por cualquier tercero que se derive del uso de la Fibra Oscura por parte del Cliente o de cualquier otra persona autorizada por el Cliente para utilizar la Fibra Oscura.

8.4. El Cliente cumplirá todas las normas e instrucciones razonables que Interoute pueda notificar al Cliente en relación con el uso de la Fibra Oscura.

### 9. SEGURO

9.1. Cada Parte, a su propio cargo, contratará y mantendrá en vigor, durante todo el periodo de Vigencia, un seguro de responsabilidad civil con un límite de indemnización de un millón de euros (1.000.000 €) por siniestro (en la medida en que esté disponible en el mercado) y un seguro de indemnización a los trabajadores y responsabilidad patronal según pueda exigir la legislación aplicable. Dicho seguro se podrá proporcionar en una o varias pólizas, generales y particulares, incluidas las formas denominadas de todo riesgo o de riesgos catastróficos. El compromiso respecto al seguro no eximirá a ninguna de las Partes de sus obligaciones en virtud del presente contrato. Además, cada Parte deberá cumplir los requisitos de seguro establecidos en cualquier Autorización implícita (siempre y cuando dicha Parte tenga conocimiento de tales requisitos).

9.2. Salvo acuerdo o notificación en otro sentido a la otra Parte, todas las pólizas de seguro se obtendrán y mantendrán en la medida en que estén disponibles en el mercado con compañías que en la Best's Key Rating Guide tengan una calificación AX o superior, y cada Parte, a petición de la otra parte, aportará un certificado de seguro que confirme el cumplimiento de los requisitos de esta Cláusula.

9.3. Con sujeción a la Cláusula 16 de los los Términos y Condiciones de Interoute, en caso de que cualquiera de las Partes no mantenga las coberturas de seguro requeridas y se presente una reclamación o se produzca un siniestro, la Parte que no disponga de dicha cobertura deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la otra Parte ante todas y cada una de las reclamaciones para las que el seguro requerido habría proporcionado cobertura.

### 10. GARANTÍAS

10.1. Por el presente Interoute manifiesta y garantiza al Cliente que tiene el título legítimo de propiedad de la Fibra Oscura, libre de cualquier carga o gravamen que pudiera interferir el uso y el disfrute pacífico de la Fibra Óptica por parte del Cliente.

10.2. Salvo que se establezca expresamente en el presente Contrato, Interoute no otorga ninguna otra clase de garantía, ni explícitas ni implícitas, respecto a la Fibra Oscura y los Servicios de Mantenimiento, incluidas, aunque sin limitarse a ellas, cualquiera de las garantías de comerciabilidad o adecuación para un propósito determinado.

10.3. El Cliente manifiesta y garantiza a Interoute que:

- a. El Cliente ha obtenido, y que hará todo lo que sea razonablemente posible para mantener de la forma debida, y que se asegurará de que todos los terceros con los que haya firmado un contrato a efectos de la Fibra Oscura o para el uso total o parcial de la misma también los hayan obtenido y mantengan, todos los consentimientos, aprobaciones, licencias, permisos y otras autorizaciones, tanto oficiales como privadas, que puedan ser necesarios (en la fecha de formalización del Contrato) para permitir que el Cliente cumpla sus obligaciones en virtud de este Contrato y para permitir que el Cliente y dichos terceros puedan obtener y usar la Fibra Oscura y acceder a la misma.
- b. El Cliente no creará ni permitirá que exista ninguna retención, gravamen o carga sobre la Fibra Oscura ni cargas sobre la Fibra Oscura o los derechos del Cliente en virtud de este Contrato, aparte de las retenciones, gravámenes o cargas de instituciones financieras o de otro tipo sobre el activo del Cliente relacionados en general con acuerdos de financiación concertados por el Cliente.

10.4. Las manifestaciones y garantías anteriores subsistirán tras la firma y el otorgamiento de este Contrato.

10.5. Las estipulaciones de la Cláusula 11 y de esta Cláusula 10 seguirán estando en vigor pese a la resolución de este Contrato.

### 11. RESPONSABILIDADES

Las siguientes estipulaciones 11.1 a 11.6 prevalecerán sobre la Cláusula 10 de los Términos y Condiciones de Interoute.

11.1. Con sujeción a la Cláusula 11.2, Interoute no será responsable ante el Cliente de ningún daño o pérdida derivado o causado por cualquier fallo o interrupción temporal o permanente de la Fibra Oscura, de la Red i-21 ni de cualquier instalación asociada a las mismas, ni de ninguna interrupción del servicio (sin perjuicio, en cada caso, de los respectivos derechos y obligaciones de las Partes en virtud de cualquier otro acuerdo relativo a la Red i-21), salvo que se estipule expresamente en este Contrato.

11.2. Nada de lo contenido en este Contrato excluirá ni limitará la responsabilidad de cualquiera de las Partes por dolo o por fallecimiento o daños personales provocados por su negligencia.

11.3. CON SUJECIÓN A LA CLÁUSULA 11.2 Y SIN LIMITAR NINGUNA DE LAS OBLIGACIONES DE LAS CLÁUSULAS 11.6 Ó 11.7, Y PESE A LA NO EJECUTABILIDAD O INVALIDEZ DE CUALQUIER OTRA ESTIPULACIÓN DEL CONTRATO, LA RESPONSABILIDAD DE INTERROUTE, RESPECTO A CADA PEDIDO, POR EL CONTRATO, POR LOS ACTOS ILÍCITOS (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA O EL INCUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN LEGAL) O QUE SE DERIVE DE OTRA FORMA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE INTERROUTE EN VIRTUD DEL CONTRATO, O ESTÉ RELACIONADA CON ELLO, SE LIMITARÁ AL IMPORTE MAYOR DE ENTRE 500.000 € (QUINIENTOS MIL EUROS) O EL DOBLE DEL IMPORTE QUE EL CLIENTE DEBA PAGAR EN VIRTUD DE AQUEL PEDIDO.

11.4. CON SUJECIÓN A LA CLÁUSULA 11.2 Y SIN LIMITAR NINGUNA DE LAS OBLIGACIONES DE LA CLÁUSULA 11.6 NI NINGUNA OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS IMPORTES ADEUDADOS SEGÚN LAS FACTURAS EMITIDAS EN VIRTUD DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO, Y PESE A LA NO EJECUTABILIDAD O LA INVALIDEZ DE CUALQUIER OTRA ESTIPULACIÓN DEL CONTRATO, RESPECTO A CADA PEDIDO, LA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE, POR EL CONTRATO, POR LOS ACTOS ILÍCITOS (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA O EL INCUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN LEGAL) O QUE SE DERIVE DE OTRA FORMA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN VIRTUD DEL CONTRATO, O ESTÉ RELACIONADA CON ELLO, SE LIMITARÁ AL IMPORTE MAYOR DE ENTRE 1.000.000€ (UN MILLÓN DE EUROS) O EL TRIPLE DEL IMPORTE QUE SE DEBA PAGAR EN VIRTUD DE AQUEL PEDIDO.

11.5. EN NINGÚN CASO, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE, EN VIRTUD DEL CONTRATO, DE LA PÉRDIDA DE INGRESOS, DATOS, BENEFICIOS, AHORROS, RENTAS, NEGOCIOS, FONDOS DE COMERCIO NI CONTRATOS, NI DE PÉRDIDAS O DAÑOS CONSECUENCIALES, INCIDENTALES, INDIRECTOS Y ESPECIALES DE CUALQUIER TIPO, QUE PUEDAN SURGIR DE LA FORMA QUE SEA EN CADA CASO, DERIVADAS DE ACTOS ILÍCITOS (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA), POR VIOLACIÓN DE CONTRATO O DE OTRO TIPO.

11.6. Con sujeción a las Cláusulas 11.3 y 11.4, cada Parte conviene en indemnizar, defender y eximir de toda responsabilidad a la otra Parte y a los responsables, directivos, agentes, empleados y contratistas

de la misma, ante todos y cada uno de los daños, pérdidas, responsabilidades, costes y gastos (incluidos los honorarios y gastos de abogado razonables) con motivo de cualquier reclamación o acción de un tercero por:

- (a) daños personales, incluido el fallecimiento;
- (b) daños, pérdidas o destrucción en cualquier bien de su propiedad de cualquier naturaleza (incluidas, sin limitación, la Fibra Oscura y la Red i-21) que un tercero pueda reclamar en relación con (i) cualquier acto u omisión negligente de los directivos, agentes, empleados, contratistas, representantes o invitados de la Parte indemnizadora, o (ii) el desarrollo de los respectivos negocios de la Parte indemnizadora o de sus clientes, incluido, sin limitación, el contenido de cualquier vídeo, voz o dato transportado por el Cliente o sus clientes a través de la Fibra Oscura.

## 12. FUERZA MAYOR

12.1. No se considerará que ninguna de las Partes haya incumplido sus obligaciones en virtud de este Contrato (incluida la obligación de Interoute de suministrar la Fibra Oscura en la Fecha de Entrega Acordada) si el cumplimiento de tal obligación lo ha impedido o demorado un caso de Fuerza Mayor, siempre y cuando dicho caso de Fuerza Mayor no haya sido causado por negligencia de la Parte que reivindique la Fuerza Mayor. La Parte que reivindique la Fuerza Mayor notificará a la otra Parte por escrito dicha Fuerza Mayor. Tal notificación deberá especificar la duración prevista de la demora, la causa de la demora y el calendario con el que se pondrá en práctica cualquier medida correctora. Un caso de Fuerza Mayor dejará en suspenso los Pedidos afectados, incluidas, sin limitación, las obligaciones de pago aplicables del Cliente, hasta que la situación de fuerza Mayor deje de existir.

12.2. La Parte que reivindique un Caso de fuerza Mayor deberá hacer todo lo razonablemente posible para evitar o reducir los efectos de un Caso de Fuerza Mayor. Al producirse un Caso de Fuerza Mayor, el tiempo para el cumplimiento del Contrato se prorrogará durante el periodo de demora en el cumplimiento o de imposibilidad del mismo debido a tal circunstancia

12.3. Al finalizar la Fuerza Mayor, la Parte que la haya reivindicado lo notificará sin demora y por escrito a la otra Parte y reanudará su cumplimiento del Contrato.

12.4. Si después de sesenta (60) días desde la fecha de la notificación del caso de Fuerza Mayor persiste, la parte que no haya reivindicado la fuerza Mayor podrá resolver el Alquiler aplicable mediante notificación por escrito a la otra Parte.

# anexo 2d

condiciones adicionales para el alquiler de fibra oscura

---

## Apéndices de estas Condiciones Adicionales para el Alquiler de Fibra Oscura:

- **Apéndice 1** Cargos y Condiciones de Pago
- **Apéndice 2** Procedimientos para las Pruebas de Aceptación
- **Apéndice 3** Especificaciones de la Fibra Oscura
- **Apéndice 4** Descripción del Mantenimiento de la Fibra Oscura
- **Apéndice 5** Objetivos de Nivel de Servicio

# apéndice 1

## cargos y condiciones de pago

### 1. CARGOS

El Cliente deberá pagar los Cargos de acuerdo con la Cláusula 3 de los Términos y Condiciones de Interoute o de otra forma que se pueda establecer en el Pedido.

### 2. CARGOS POR PERSONAL

Otras tareas realizadas por Interoute a petición del Cliente o actividades realizadas por el Cliente que requieran la asistencia de personal de Interoute y que no estén cubiertas por este Contrato (p. ej., supervisión de las obras del Cliente, pruebas adicionales) se facturarán aplicando las tarifas horarias indicadas a continuación:

Notificación	48 horas de antelación (Euros)	24 horas de antelación (Euros)	4 horas de antelación (Euros)
Lunes-Viernes, Horario Laboral	200	240	300
Lunes-Viernes, otro horario	270	325	400
Sábado	270	325	400
Domingo	345	410	515

Estas tarifas son aplicables para un técnico en telecomunicaciones experimentado e incluyen viajes y dietas, pero no incluyen ningún material y están sujetas a revisión anual. Se aplica un periodo mínimo de aviso de cuatro (4) horas en caso de una emergencia y de cuarenta y ocho (48) horas en caso de no tratarse de una emergencia.

# apéndice 2

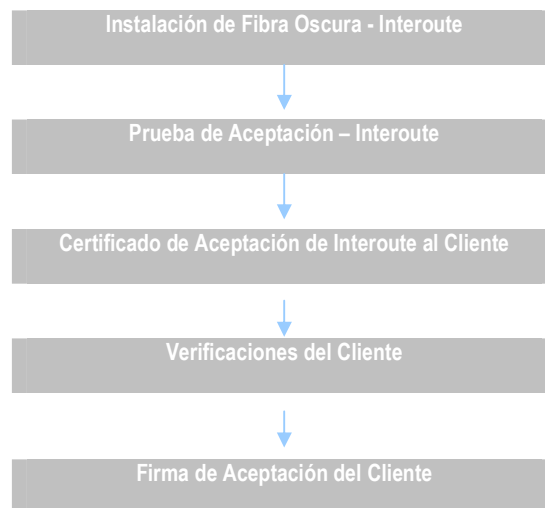
## procedimientos para las pruebas de aceptación

### 1. OBJETO

Interoute suministrará al Cliente Fibra Oscura que haya sido preparada y comprobada de acuerdo con las directrices estándar de Interoute, tal como se describe en este Apéndice 2. Los parámetros de la Sección de Fibra Oscura estarán adecuadamente documentados para la entrega al Cliente.

### 2. PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN

El procedimiento global para la preparación, entrega y aceptación de Fibra Oscura es el que se establece a continuación:



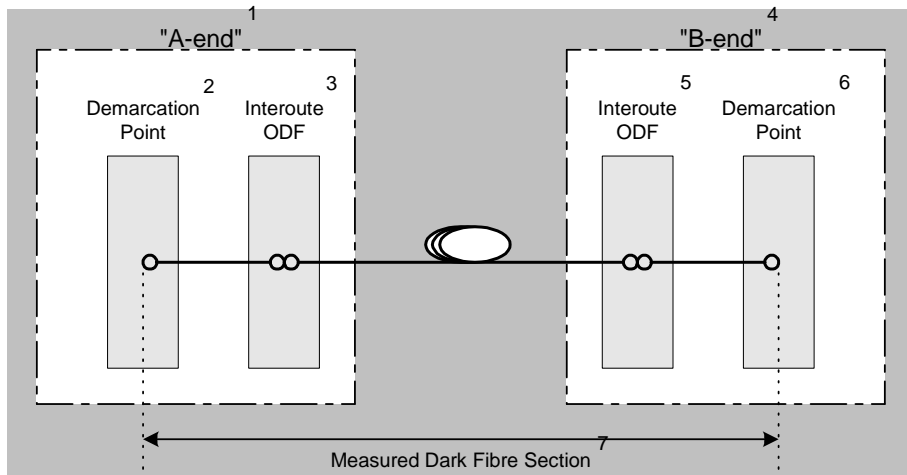
- 2.1. Interoute preparará la Fibra Oscura que necesite el Cliente a lo largo de la Ruta acordada y efectuará pruebas para determinar el rendimiento óptico de cada Sección de Fibra Oscura.
- 2.2. Los resultados de las pruebas se harán constar en el Certificado de Aceptación y se enviarán al Cliente.
- 2.3. El personal técnico del Cliente tendrá la oportunidad de verificar los resultados de acuerdo con la Cláusula 2 del Contrato.
- 2.4. El personal técnico de Interoute estará presente durante todas las pruebas efectuadas por el Cliente de acuerdo con la Cláusula 2.
- 2.5. Cuando se llegue a un acuerdo sobre el estado de la Sección de Fibra Oscura, el Cliente e Interoute firmarán el Certificado de Aceptación que será la Fecha de Inicio del Servicio, y una vez solucionado cualquier incidencia indicada en el Certificado de Aceptación, firmarán el Certificado de Aceptación de la Sección definitiva.

# apéndice 2

## procedimientos para las pruebas de aceptación

### 3. DEFINICIÓN DE SECCIÓN DE FIBRA OSCURA

El **diagrama 1: sección de fibra oscura** ilustra la Sección de Fibra Oscura típica e identifica los Puntos de Demarcación entre Interoute y el Cliente y el Repartidor Óptico (ODF)



- |    |                                |    |                      |
|----|--------------------------------|----|----------------------|
| 1: | Extremo A                      | 4: | Extremo B            |
| 2: | Punto de demarcación           | 5: | ODF de Interoute     |
| 3: | ODF de Interoute               | 6: | Punto de demarcación |
| 7: | Sección de Fibra Oscura medida |    |                      |

diagrama 1: sección de fibra oscura

### 4. NIVELES DE ACEPTACIÓN

Cada Sección de Fibra Oscura deberá cumplir las especificaciones establecidas en el Anexo 3 (Especificaciones de la Fibra Oscura)

### 5. MEDICIONES DE ACEPTACIÓN ÓPTICA

Todas las pruebas se realizan de acuerdo con la Definición y Métodos de Comprobación para los parámetros correspondientes de fibras de modo único ITU-T G.650, , que son:

- Mediciones OTDR bidireccionales; y
- Medición de la Atenuación.

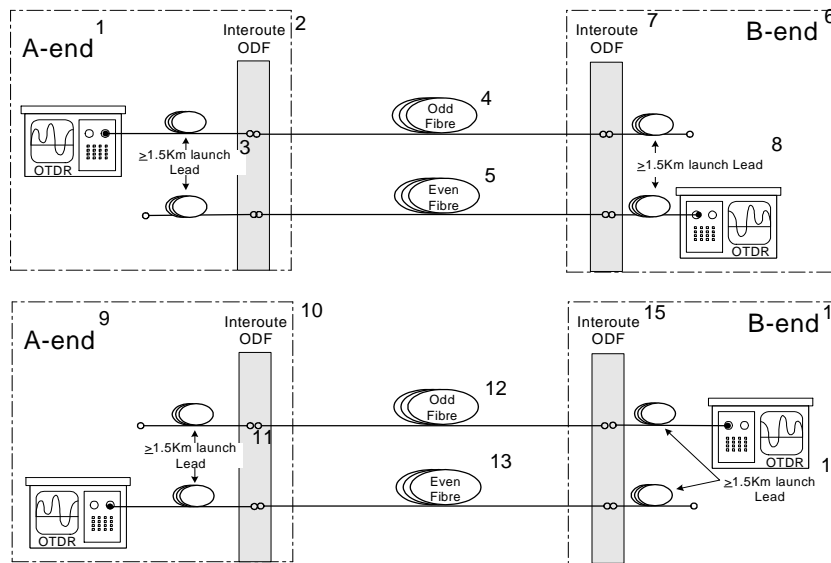
#### 5.1. Mediciones OTDR bidireccionales

Se lleva a cabo un análisis bidireccional con un OTDR (reflectómetro óptico en el dominio del tiempo) en cada fibra de una Sección de Fibra Oscura. Se registran las mediciones para la dirección de A a B y la dirección de B a A usando el mismo equipo de comprobación y los mismos ajustes. El analizador OTDR se conecta al ODF de Interoute a través del conductor de lanzamiento ITU-T G.652, que tiene una longitud >1,5 km, tal como se ilustra en el **diagrama 2: método**

# apéndice 2

## procedimientos para las pruebas de aceptación

de comprobación OTDR bidireccional. En el otro extremo de la Sección de Fibra Oscura se conecta, a través del ODF de Interoute, un segundo conductor de lanzamiento ITU-T G.652, que tiene una longitud  $>1,5$  Km.



- 1: Extremo A
- 2: ODF de Interoute
- 3: Conductor de lanzamiento  $\geq 1,5$  Km.
- 4: Fibra impar
- 5: Fibra par
- 6: Extremo B
- 7: ODF de Interoute
- 8: Conductor de lanzamiento  $\geq 1,5$  Km.

- 9: Extremo A
- 10: ODF de Interoute
- 11: Conductor de lanzamiento  $\geq 1,5$  Km.
- 12: Fibra impar
- 13: Fibra par
- 14: Extremo B
- 15: ODF de Interoute
- 16: Conductor de lanzamiento  $\geq 1,5$  Km.

diagrama 2: Método de comprobación OTDR bidireccional

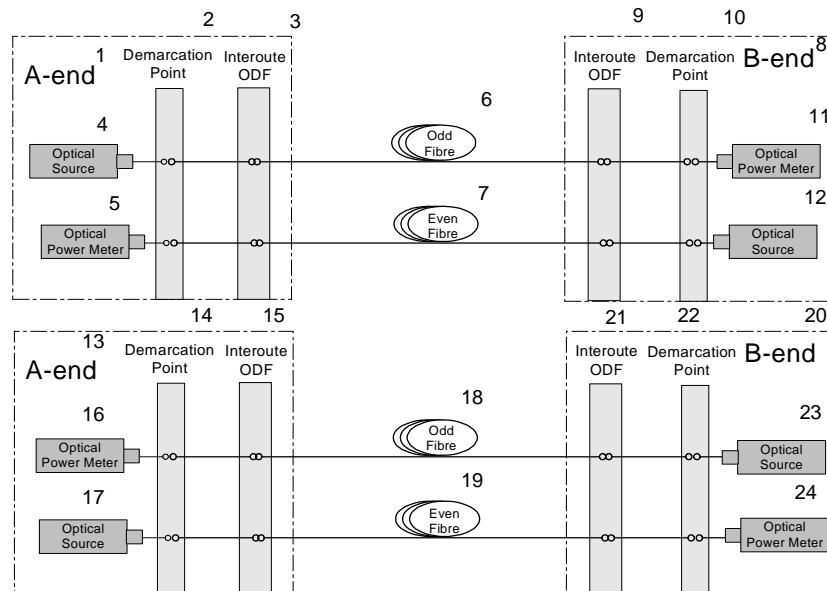
Se utilizan duraciones del impulso cortas y largas para obtener las tablas de eventos y de pérdida de conector, que se hacen constar en el Certificado de Aceptación.

### 5.2. Medición de la Atenuación

La atenuación medida real para una Sección de Fibra Oscura se mide nominalmente utilizando una fuente óptica de 1.550 nm y 1.625 nm (se puede usar de 1.310 nm a petición del Cliente) y un medidor de potencia óptica (OPM). Todo el equipo de comprobación se somete a una verificación (fuente óptica, medidor de potencia óptica y conductores de comprobación) para confirmar que estén dentro de 0,3 dB del nivel de transmisión antes de empezar las mediciones de atenuación e inserción.

# apéndice 2

## procedimientos para las pruebas de aceptación



- 1: Extremo A
- 2: Punto de demarcación
- 3: ODF de Interoute
- 4: Fuente óptica
- 5: Medidor de potencia
- 6: Fibra impar
- 7: Fibra par
- 8: Extremo B
- 9: ODF de Interoute
- 10: Punto de demarcación
- 11: Medidor de potencia óptica
- 12: Fuente óptica

- 13: Extremo A
- 14: Punto de demarcación
- 15: ODF de Interoute
- 16: Medidor de potencia óptica
- 17: Fuente óptica
- 18: Fibra impar
- 19: Fibra par
- 20: Extremo B
- 21: ODF de Interoute
- 22: Punto de demarcación
- 23: Fuente óptica
- 24: Medidor de potencia óptica

diagrama 3: Método de comprobación de la atenuación

El conductor de la fuente óptica se conecta al punto de demarcación de la Sección de Fibra Oscura tal como se muestra en el **diagrama 3: método de comprobación de la atenuación**. El medidor de potencia óptica se conecta al punto de demarcación correspondiente de la Sección de Fibra Oscura y se registra el nivel recibido. La atenuación de la Sección de Fibra Oscura se calcula restando el nivel de potencia de la transmisión del nivel de potencia recibido.

Esta medición se repite en la otra dirección de la misma Sección de Fibra Oscura con la fuente óptica y el medidor de potencia en el extremo opuesto. El cálculo de la atenuación media para cada fibra de la Sección de Fibra Oscura se basa en la suma de las dos mediciones dividida por dos. Todos los resultados se registran en el Certificado de Aceptación.

## 6. DOCUMENTOS “AS BUILT”

- Mapas de la Ruta de la Fibra, Ubicación del punto de entrega de la fibra (con mapas), Planos de la sala de ubicación
- Tablas de asignación que incluyen Instalaciones, puntos ODF y números de fibra

# apéndice 2

## procedimientos para las pruebas de aceptación

- Certificado de Aceptación indicando los Resultados Medidos para Atenuación, Eventos y Pérdida de Conexión y rastros OTDR.

### 7. CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN

Tabla direccional de pérdida de conector: con OTDR										
De:					A:					
Anillo N°:		Sección N°:		Número WP:		Pérdida en retorno del conector (dB): Ref				≤45
Longitud del cable de lanzamiento				A (m):		B (m):				
Pérdida en inserción del conector < 0,5						Pérdida en retorno del conector				
Conector A		Conector B		Cálculo		Medido		Cálculo		
Medido en dirección				Pérdida media				Conforme		
A a B	B a A	A a B	B a A	Con. A	Con. B	Con. A	Con. B	(Ref. - A)	(Ref. - B)	S/ N
F1										
F2										
Fn										

Tabla de Registro de empalmes						
Número de Anillo		Sección N°				
Estación A:			Estación B:			
Ubicación de los empalmes						
	Número de arqueta	Distancia óptica (km) desde Estación A		Ubicación		
001						
002						
00n						

# apéndice 2

## procedimientos para las pruebas de aceptación

Tabla de Atenuación de la fibra				
Longitud óptica de la ruta (km) =				
	Estación: A a B	Estación: B a A	Diferencia en Atenuación Medida	Media de Atenuación Medida
	(1.550 nm)	(1.550 nm)	(entre Direcciones)	
F1				
F2				
Fn				

### ACEPTACIÓN

El abajo firmante manifiesta que la Fibra Oscura entregada al Cliente cumple los valores mencionados más arriba.

Cargo en Interoute	Fecha
Nombre	Firma

El Cliente reconoce, acepta y confirma que los datos indicados más arriba se aceptan mediante el presente de forma incondicional e irrevocable.

Cargo en la empresa	Fecha
Nombre	Firma

# apéndice 3

## especificaciones de la fibra oscura

### 1. ESPECIFICACIONES DE LA FIBRA

En el momento de la aceptación, todas las Secciones de la Fibra Oscura, tal como se definen en el Pedido, cumplirán las características ópticas y mecánicas que se indican a continuación:

Tipo de fibra	Recomendaciones ITU-T G.655
La atenuación medida real debe ser menor o igual a la atenuación calculada para la Sección de Fibra Oscura que se esté comprobando	La Atenuación Calculada es $\{(0,25 \times \text{Longitud en Km}) + (0,06 \times \text{N}^\circ \text{ de empalmes}) + (0,5 \times \text{número de conectores})\}$ dB @ 1.550 nm La Atenuación Calculada es $\{(0,27 \times \text{Longitud en Km}) + (0,06 \times \text{N}^\circ \text{ de empalmes}) + (0,5 \times \text{número de conectores})\}$ dB @ 1.625 nm
Pérdida por empalme media	$\leq 0,06$ dB
Pérdida por empalme individual máxima	$\leq 0,15$ dB
Pérdida por conector individual máxima	0,5 dB
Reflectancia de un conector	<-45 dB
Dispersión del modo de polarización	<0,5 spec/(km) $\frac{1}{2}$
Dispersión cromática	2,0 a 6,0 spec./ (nm x km) @ 1.550 nm 4,5 a 11.2 spec./ (nm x km) @ 1.625 nm

Tipo de fibra	Recomendaciones ITU-T G.652
La atenuación medida real debe ser menor o igual a la atenuación calculada para la Sección de Fibra Oscura que se esté comprobando	La Atenuación Calculada es $\{(0,35 \times \text{Longitud en Km}) + (0,06 \times \text{N}^\circ \text{ de empalmes}) + (0,5 \times \text{número de conectores})\}$ dB @ 1.310 nm La Atenuación Calculada es $\{(0,25 \times \text{Longitud en Km}) + (0,06 \times \text{N}^\circ \text{ de empalmes}) + (0,5 \times \text{número de conectores})\}$ dB @ 1.550 nm
Pérdida por empalme media	$\leq 0,06$ dB
Pérdida por empalme individual máxima	$\leq 0,15$ dB
Pérdida por conector individual máxima	0,5 dB
Reflectancia de un conector	<-45 dB

# apéndice 3

## especificaciones de la fibra oscura

### 1.1. ESPECIFICACIONES DEL PRINCIPIO Y EL FINAL DE LA VIDA (BOL Y EOL)

La especificación del principio de la vida o BOL de la Sección de Fibra Oscura es la atenuación medida real en el momento de la aceptación registrada en el Certificado de Aceptación.

La especificación del final de la vida o EOL de la Sección de Fibra Oscura se considera que es un margen incremental expresado en dB al año y se calcula de la forma siguiente:

$$\text{EOL} \leq \text{BOL de la Sección de Fibra Oscura} + \text{Margen de Reparación}$$

Donde

Margen de Reparación = (Longitud de la Sección de fibra Oscura/ MTBF de la fibra)\* años desde RSF (Instalación sensora remota) \* Pérdida por empalme individual máxima

MTBF (tiempo medio entre fallos) de la fibra = un fallo / 200 km

Pérdida por empalme individual máxima  $\leq 0,15$  dB

# apéndice 4

## descripción del mantenimiento de la fibra oscura

### 1. DEFINICIONES

La siguiente lista de definiciones complementan la lista de definiciones de la Cláusula 1 de este Contrato. En caso de discrepancia entre definiciones, en este Contrato se aplicarán las definiciones siguientes:

“Reparación Mayor”	significa cualquier reparación que supere los diez mil (10.000) euros.
“Reparación Menor”	significa cualquier reparación que no sea una Reparación Mayor.
“Fallo que No Afecta al Servicio”	significa cualquier fallo, reparación o estado que no sea un Fallo que Afecta al Servicio.
“Fallo que Afecta al Servicio”	significa cualquier fallo, reparación o situación (o amenaza de fallo, reparación o situación) que afecte al servicio del Cliente, según quede registrado por el Cliente o por Interoute mediante la emisión de un informe de incidente. Los fallos debidos a Fuerza Mayor, avería del equipo del Cliente o actos u omisiones del Cliente o de empleados o agentes de cualquier tercero, son Fallos que No Afectan al Servicio.

### 2. OBJETO

El propósito de este documento es establecer las bases sobre las que Interoute proporcionará al Cliente los Servicios de Mantenimiento.

### 3. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Los Servicios de Mantenimiento están incluidos en el Precio de Pedido. Los Servicios de Mantenimiento incluyen lo siguiente:

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Servicios de Emergencia

#### 3.1. Mantenimiento Preventivo

El Mantenimiento Preventivo incluye todas las actividades destinadas a preservar el Tubo y el Cable de Fibra Óptica de cualquier daño previsible. El Mantenimiento Preventivo se llevará a cabo durante el Horario Laboral, a menos que surja una emergencia o que exista un acuerdo específico entre el Cliente e Interoute.

#### 3.2. Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo incluye todas las reparaciones preventivas necesarias para la conservación general en buen estado de la red i-21 después del descubrimiento de fallos o daños que aún no afecten a las operaciones el Cliente. El propósito del Mantenimiento Correctivo es reparar dichos fallos o daños.

# apéndice 4

## descripción del mantenimiento de la fibra oscura

### 3.3. Servicios de Emergencia

Interoute llevará a cabo los servicios de emergencia respecto a cualquier fallo, reparación o estado que exponga la fibra a un riesgo inmediato y cuando sea probable que la demora provoque riesgos adicionales para los servicios del Cliente, las Partes o terceros. Los servicios de emergencia se emprenderán tan pronto como sea prácticamente posible de forma coordinada con el Cliente.

## 4. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS FALLOS

### 4.1. Coordinador de Mantenimiento

Interoute designará a un coordinador (el "Coordinador de Mantenimiento") para que se haga cargo del cumplimiento de los Servicios de Mantenimiento descritos en este Contrato.

### 4.2. Centro de Avisos del Cliente

- a. Interoute proporcionará un "Centro de Avisos del Cliente", que es un centro de servicios de asistencia disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, en el que el Cliente puede comunicar los fallos por teléfono y confirmarlos por fax o correo electrónico.
- b. El Centro de Avisos del Cliente hará lo siguiente:
  - recibir y registrar las llamadas del Cliente;
  - avisar al director de mantenimiento que esté de servicio; y
  - abrir y cerrar un expediente de problema con el consentimiento del Cliente.

### 4.3. Procedimiento para los Avisos

- a. El cliente comunicará los incidentes al Centro de Avisos del Cliente. El Cliente proporcionará a Interoute una lista de personas o entidades autorizadas para efectuar dichos avisos (cada uno de ellos denominado "Solicitante Autorizado"). En el Manual de Entrega al Cliente se proporcionará información detallada sobre los procedimientos para los avisos y los números de contacto.
- b. Al recibir un aviso del Cliente, Interoute verificará que la persona encargada de avisar sea un Solicitante Autorizado y en caso afirmativo abrirá un expediente de incidencias y comunicará al Cliente el número de referencia del expediente. Este número de referencia será necesario para hacer el seguimiento del incidente. El Cliente deberá confirmar el aviso por escrito, por medio de fax o correo electrónico, en un plazo de 60 minutos desde la llamada telefónica. Después de la notificación de un incidente, el Centro de Avisos del Cliente se pondrá en contacto con el director de mantenimiento que esté de servicio, que coordinará los trabajos de reparación.
- c. El cliente deberá proporcionar toda la información relevante que Interoute necesite para localizar y corregir el incidente.

### 4.4. Informe sobre un fallo

Al producirse un incidente, Interoute emitirá un informe de incidente en el que se detallará:

# apéndice 4

## descripción del mantenimiento de la fibra oscura

- la referencia del incidente;
- la hora en que se notificó el incidente;
- la hora en que se restableció el Servicio;
- las acciones emprendidas por Interoute; y
- el coste de las reparaciones, si es aplicable.

### 5. OTROS

#### 5.1. Repuestos

Interoute suministrará repuestos genéricos. El Cliente suministrará y pagará los repuestos específicos.

### CLASIFICACIÓN DE LOS INCIDENTES

#### 5.2. Tipo de fallo

- Interoute clasificará los incidentes, según la gravedad de los mismos, como un Fallo que Afecta al Servicio o como un Fallo que No Afecta al Servicio.
- Cualquier otro hecho que no tenga un efecto adverso sobre las operaciones del Cliente se tratará como "Trabajos Planificados"
- En caso de un Fallo que Afecta al Servicio, Interoute se compromete a dedicar recursos plenamente, en todo momento, para resolver el problema, y el Cliente se compromete a proporcionar a Interoute ayuda razonable en todo momento.
- En caso de un Fallo que No Afecta al Servicio, Interoute se compromete a dedicar recursos plenamente durante el Horario Laboral para resolver el problema. El Cliente se compromete a proporcionar a Interoute ayuda razonable durante el Horario Laboral.

#### 5.3. Reparación de campo

Cuando el Centro de Avisos del Cliente notifique un incidente, el director de mantenimiento que esté de servicio y los equipos de mantenimiento de campo (incluidos los equipos a través de subcontratistas) llevarán a cabo las actividades siguientes en el lugar en que esté situado el incidente:

- Detectar de la forma más precisa posible el lugar de la Sección en que esté situado el incidente;
- Ponerse en contacto con los propietarios de los derechos de paso y/o las autoridades locales pertinentes para poder tener acceso a la Sección, cuando sea aplicable;
- Realizar las reparaciones temporales o las reparaciones finales, según corresponda;
- Documentar los cambios e informar al Centro de Avisos del Cliente; y
- Proponer reparaciones permanentes, cuando sea aplicable.

#### 5.4. Intervención de reparación

La intervención de reparación se planificará de acuerdo con los principios siguientes:

# apéndice 4

## descripción del mantenimiento de la fibra oscura

Incidente	Intervención
Fallo que Afecta al Servicio	Intervención disponible las 24 horas 7 días a la semana
Fallo que No Afecta al Servicio	Intervención disponible dentro de las 96 horas siguientes

### 5.5. Reparaciones planificadas

- Interoute organizará las reparaciones planificadas de manera que tengan un impacto mínimo para el Cliente, para Interoute y para sus respectivos clientes.
- Las reparaciones planificadas que no afecten a la capacidad del Cliente para operar los Servicios del Cliente se efectuarán durante el Horario Laboral y se llevarán a cabo tan deprisa como sea posible. Interoute notificará al Cliente dichas reparaciones con una antelación de diez (10) días siempre que sea posible.
- Las reparaciones planificadas que afecten sustancialmente a la capacidad del Cliente para operar los Servicios del Cliente se efectuarán en coordinación con el Cliente mediante notificación con un aviso mínimo de treinta días, salvo en caso de emergencia. En tal caso, Interoute hará todo lo que sea comercialmente posible para mitigar los efectos sobre el uso de la Fibra del Cliente.

### 6. RECLAMACIONES A LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Tanto el equipo de mantenimiento de campo de Interoute como el Cliente recogerán toda la información disponible (incluido, en caso de daños causados por un tercero, el nombre de dicho tercero, si se ha identificado) a fin de que Interoute o el Cliente puedan presentar reclamaciones a sus compañías de seguros.

### 7. PRINCIPIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE PRECIOS

- Todas las Reparaciones Menores están incluidas en el Precio de Pedido.
- Las intervenciones no necesarias solicitadas por el Cliente, es decir, cuando no se haya determinado la existencia de un incidente que afecte a los Servicios del Cliente, se facturarán al Cliente teniendo en cuenta las tarifas horarias del personal de Interoute que se indican en la tabla siguiente y el coste de cualquier trabajo realizado más el 20%.

Notificación	48 horas de antelación	24 horas de antelación	4 horas de antelación
Momento de ayuda requerida	(Euros)	(Euros)	(Euros)
Lunes-Viernes, Horario Laboral	200	240	300
Lunes-Viernes, Horario no Laboral	270	325	400
Sábado	270	325	400
Domingo	345	410	515

Tabla de tarifas (horarias) del personal de Interoute

# apéndice 4

## descripción del mantenimiento de la fibra oscura

Estas tarifas son para un técnico en telecomunicaciones experimentado e incluyen viajes y dietas, pero no incluyen ningún material y están sujetas a revisión anual. Se aplica un período mínimo de aviso de cuatro (4) horas.

### 8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a proporcionar a Interoute toda la información, del tipo que sea, que pueda ser necesaria para la realización de los Servicios de Mantenimiento en virtud de este Contrato. El Cliente se compromete a:

- proporcionar la información especificada en los apartados 4.3 y 6;
- cooperar con Interoute;
- mitigar las consecuencias de los incidentes; y
- proporcionar ayuda razonable a Interoute, según se le pueda solicitar en su momento.

# apéndice 5

## objetivos de nivel de servicio

### 1. OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO

La tabla siguiente describe los objetivos de nivel de servicio que Interoute procurará alcanzar para los Productos y/o Servicios suministrados. El tiempo empieza a contar en el momento en que el Cliente notifica el problema a Interoute de acuerdo con este Contrato.

Servicio	Actividad	Objetivo de Nivel de Servicio
Centro de Avisos del Cliente	Disponibilidad	24h/7d/365
Mantenimiento de la Fibra Oscura	Tiempo hasta reparación temporal (Cable expuesto) – Fallo que Afecta al Servicio	< 12 horas
	Tiempo hasta reparación temporal – Fallo que No Afecta al Servicio	< 10 días
	Tiempo hasta Reparación definitiva de Fibra Oscura – Fallo que No Afecta al Servicio	< 20 días
Informe	Informe sobre el incidente	48 después del incidente
	Informes periódicos	Trimestrales a petición

### 2. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR A INSTANCIAS SUPERIORES

En caso de incumplimiento de los tiempos de mantenimiento correctivo, el Cliente tendrá derecho a reclamar a instancias superiores de acuerdo con el procedimiento siguiente. El Centro de Avisos del Cliente se pondrá en contacto con los directivos a petición del cliente.

Tiempo transcurrido (fallos que afectan al servicio)	Nivel jerárquico de contacto
12 horas	Jefe de turno del Centro de Operación de Red (NOC) o del Centro de Servicio al Cliente (CSC) de Interoute
16 horas	Director del NOC
20 horas	Director de Operaciones Centrales, Director de Campo
24 horas	Vicepresidente de Operaciones
48 horas	Vicepresidente Senior de Red y Operaciones

Los detalles del Procedimiento para reclamar a instancias superiores y los números de contacto se proporcionarán en el Manual de Entrega al Cliente en la Fecha de Inicio del Servicio.