

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio Ethernet de Interoute ofrece Circuitos portadores de tráfico de telecomunicaciones entre puntos fijos dentro de la Red Ethernet de Interoute.

2. DEFINICIONES

“**Acceso Local de Terceros**”, “**Acceso Local**” y “**Acceso**” significa conexiones físicas de corto alcance (incluyendo cualesquiera conexiones DSL de acceso local) establecidas entre las instalaciones del Cliente y el Punto de Presencia Ethernet de Interoute más próximo. Las conexiones de Acceso Local de Terceros, al no ser propiedad de Interoute ni estar directamente controladas por ésta, no se consideran parte de la Red Ethernet de Interoute, salvo que Interoute esté proporcionando servicios Gestionados de Ethernet extremo a extremo.

“**Alta**” significa el cargo único o no periódico de Puerto que se describen en la cláusula 4 del presente Anexo y que el Cliente deberá abonar de conformidad con lo dispuesto en la Orden de Pedido y en la Cláusula 7 de los Términos y Condiciones Generales de Interoute;

“**Cargos**” significa el cargo único por Puerto (Alta), el Cargo Fijo Mensual periódico y los Cargos por Ráfagas que se describen en la cláusula 4 del presente Anexo y que el Cliente deberá abonar de conformidad con lo dispuesto en la Orden de Pedido y en la Cláusula 7 de los Términos y Condiciones Generales de Interoute.

“**Cargo Fijo Anual**” significa el Cargo Fijo anual periódico del servicio que se describe en la cláusula 4 del presente Anexo y que el Cliente deberá abonar de conformidad con lo dispuesto en la Orden de Pedido y en la Cláusula 7 de los Términos y Condiciones Generales de Interoute.

“**Cargo Fijo Bianual**” significa el Cargo Fijo bianual periódico del servicio que se describe en la cláusula 4 del presente Anexo y que el Cliente deberá abonar de conformidad con lo dispuesto en la Orden de Pedido y en la Cláusula 7 de los Términos y Condiciones Generales de Interoute.

“**Cargo Fijo Mensual**” significa el Cargo Fijo mensual periódico del servicio (o 1/12 del Cargo Fijo Anual excluyendo todas las Cargos exigibles que no sean periódicos) que se describe en la cláusula 4 del presente Anexo y que el Cliente deberá abonar de conformidad con lo dispuesto en la Orden de Pedido y en la Cláusula 7 de los Términos y Condiciones Generales de Interoute;

“**Cargo Mensual**” significa, a los efectos del cálculo de los Abonos sobre el servicio contemplados en la cláusula 5 del presente Anexo, el Cargo Fijo Mensual o bien el PEUMPA¹ (excluyendo todos los Cargos no periódicos que sean exigibles), según corresponda, correspondiente al Circuito aplicable afectado;

“**Centro de Atención al Cliente**” significa el centro de gestión al cliente de Interoute, que controla el Sistema de Gestión de la Red de Interoute.

“**Circuito**” significa aquella parte de la conexión de extremo a extremo entre las instalaciones del Cliente que se transmite a través de los equipos de redes propiedad de Interoute controlados y gestionados por los Sistemas de Gestión de Interoute. El Circuito está delimitado por Puntos de Terminación de la Red de Interoute (On-Net).

“**Circuito de Puerto Abierto**” significa un circuito dedicado de 10Mb o 100Mb sin VBA¹ y que proporciona el potencial para transmitir ráfagas no superiores al tamaño del puerto.

“**Condiciones Adicionales**” significa el presente documento, que forma parte integrante del Contrato que describe los Productos y/ o Servicios que deberán ser suministrados y prestados, así como los acuerdos de servicio correspondientes.

¹ Véase definición más adelante.

“**CVE**” significa Circuito Virtual Ethernet que es el recorrido de extremo a extremo para el tráfico Ethernet. El nivel de fluidez del tráfico está definido por la VBA y/o la Ráfaga.

“**Ethernet**” significa el entramado y formateado de paquetes de datos de acuerdo con la norma G802.3 descrita por el IEEE.

“**Fecha de Entrega Acordada**” significa la fecha en la que Interoute ha acordado instalar un Circuito.

“**Fecha de Entrega del Servicio**” significa la fecha en la que Interoute facilita el Servicio, listo para su uso en el Punto de Terminación de la Red de Interoute.

“**Nodos Centrales Ethernet de Interoute**” significa una instalación física que se utiliza para albergar la Red Ethernet y los distintos equipos de encaminamiento y conmutación Ethernet propiedad de Interoute que integran la Red Ethernet de Interoute.

“**Opción CPE de Gestión de Ethernet**” significa el producto Ethernet opcional de Interoute que proporciona un SLA (acuerdo de nivel de servicios) extendido y es implementado utilizando un equipo gestionado en las instalaciones del Cliente.

“**Periodo de Revisión Mensual**” significa los periodos mensuales naturales contados a partir del día 1 de cada uno de los meses del Periodo, durante los cuales se calcula la Disponibilidad del Servicio, en el entendimiento de que el primer Periodo de Revisión Mensual será desde la Fecha de Entrega del Servicio hasta el último día del siguiente mes.

“**Precio Equivalente a Un Mes del Puerto Abierto (PEUMPA)**” significa, a los efectos de los cálculos de Abonos sobre el servicio previstos en la cláusula 5 del presente Anexo, 1/12 del Cargo Fijo Anual o 1/6 del Cargo Fijo Bianual del Circuito de Puerto Abierto correspondiente.

“**Puerto**” significa el punto de presentación físico del Cliente

“**Puntos de Terminación de la Red de Interoute**” significa el punto en el que termina la Red Ethernet de Interoute en el extremo de la trama de distribución de Interoute correspondiente al Cliente.

“**Ráfaga**” La capacidad de un cliente para aumentar la velocidad de transmisión de tráfico por encima de la VBA. La capacidad de la Ráfaga no podrá superar el tamaño físico del puerto indicado en la Orden de Pedido. Los Cargos del tráfico de Ráfagas no se incluyen en los Cargos Fijos Anuales o Mensuales periódicos.

“**Red Ethernet de Interoute**” significa la red que posee Interoute para transportar tráfico Ethernet generado por clientes.

“**Sistema de Gestión de la Red**” significa el sistema de gestión de fallos integrado en la red de Interoute.

“**Tiempo de Propagación de Paquetes en Ambas Direcciones**” significa una medida muestreada del tiempo necesario para transmitir y recibir, en el mismo Nodo Central Ethernet, un paquete Ethernet de “*Ping Packet*” de tamaño definido entre (i) dos Nodos Centrales Ethernet cualesquiera de Interoute designados en la Red Ethernet de Interoute para el servicio estándar de Ethernet, o (ii) el CPE del Cliente en para el servicio Ethernet Gestionado;

“**VBA**” Velocidad de Base Acordada, la velocidad constante especificada en la Orden de Pedido hasta la que Interoute se obliga a transmitir el tráfico Ethernet del cliente.

Las demás expresiones que aparezcan en mayúsculas tendrán los significados que se establecen en los Términos y Condiciones Generales de Interoute.

3. **CONDICIONES DE LOS SERVICIOS ETHERNET**

Los siguientes términos y condiciones serán de aplicación junto con los Términos y Condiciones Generales de Interoute cuando Interoute preste Servicios Ethernet al Cliente.

4. CARGOS

4.1. Cargos a abonar por el Cliente

- Los Cargos por el Servicio Ethernet consistirán en:
 - (a) un Alta única;
 - Y:
 - (b) un Cargo Fijo Mensual periódico basado en la VBA;
 - (c) o bien, un Cargo Fijo Mensual periódico basado en la VBA con Cargos por Ráfaga (en su caso) y facturado en función del volumen de consumo de Mb (o partes de los mismos),
 - (d) o bien, para los Circuitos de Puerto Abierto, un Cargo Fijo Anual o un Cargo Fijo Bianual periódico.
 - (e) o bien, para los productos de consumo, un Cargo basado en el consumo y facturado en función del volumen de consumo.

según se especifique en la Orden de Pedido.
- Salvo que las Partes acuerden lo contrario en la Orden de Pedido, los Cargos del Servicio Ethernet y los costes de cancelación que sean aplicables, en su caso, serán facturados de conformidad con lo dispuesto en los Términos y Condiciones Generales de Interoute con respecto a las cantidades detalladas en la Orden de Pedido o en la Modificación de Pedido.
- Interoute podrá cobrar por proporcionar el Circuito más allá de los Puntos de Terminación de la Red de Interoute.

5. Abonos sobre el servicio

Interoute concederá al Cliente Abonos sobre el servicio, según se establece más adelante, en caso de incumplimiento de los siguientes objetivos:

- Instalación del Servicio
- Disponibilidad del Servicio
- Plazo de Reparación
- Tiempo de Propagación en Ambas Direcciones

5.1. Instalación del Servicio

- Interoute fijará una Fecha de Entrega Acordada para la instalación de Circuitos. Si Interoute no respeta la Fecha de Entrega Acordada, el Cliente tendrá derecho a obtener un Abono sobre el servicio de conformidad con lo dispuesto en esta cláusula.
- Si sólo se retrasa una parte del pedido, los abonos válidos se concederán únicamente con respecto a aquellos Circuitos que no hayan sido entregados en la Fecha de Entrega Acordada.
- Los Abonos sobre el servicio se calcularán como sigue:

Número de Días Laborables completos de retraso, Abonos sobre el servicio como % del Alta del por parte de Interoute, con respecto a la Fecha de Circuito afectado:

Entrega Acordada del Circuito:

1 a 5 días

10%

6 a 10 días	20%
11 a 20 días	30%
21 días	50%

5.2. Disponibilidad del Servicio de Circuitos Ethernet

- El Servicio *Ethernet* se considerará "disponible" desde la Fecha de Entrega del Servicio.
- Un Circuito se encontrará "Indisponible" cuando no puedan transmitirse señales a través del mismo en cualquiera o en ambas direcciones.
- Un Servicio protegido se encontrará "indisponible" cuando no puedan transmitirse señales a través de ambos Circuitos en cualquiera o en ambas direcciones.
- La siguiente ecuación se utilizará para calcular la disponibilidad del Servicio. Las referencias a horas se entenderán hechas al número de horas (redondeado hasta la hora más cercana) en el Periodo de Revisión Mensual correspondiente:

$$\frac{(\text{Horas totales} - \text{Horas totales de Indisponibilidad})}{\text{Horas totales}} \times 100$$

Disponibilidad

- Interoute tratará de garantizar, por todos los medios a su alcance, que todos los Circuitos protegidos estén disponibles durante el 99,95% del tiempo. En el caso de circuitos no protegidos Interoute garantizará una disponibilidad del 99,3%.
- Cuando la disponibilidad del Servicio caiga por debajo del nivel correspondiente durante cualquier Periodo de Revisión Mensual, el Cliente tendrá derecho a obtener Abonos sobre el servicio con respecto al Cargo Mensual correspondiente al Circuito como sigue:

Disponibilidad del Servicio para Servicios On-net durante el Periodo de Revisión Mensual (Protegidos)	Disponibilidad de Servicio para Servicios On-net durante el Período de Revisión Mensual (No protegidos)	Abonos como % del Cargo Mensual aplicable
<99,95% a 99,5%	<99.3% a 98.85%	5%
99,49% a 99,0%	98.84% a 98.35%	10%
98,99% a 98,0%	98.34% a 97.5 %	15%
<98%	<97.5%	30%

5.3. Plazo de Reparación Establecido

- En el supuesto de que un circuito esté Indisponible, Interoute tratará de reanudar el servicio por todos los medios a su alcance dentro del Plazo de Reparación establecido de 4 horas
- Los fallos se considerarán reparados si se lleva a cabo una reparación total o temporal, permitiendo así la continuidad del Servicio
- Cuando Interoute incumpla el Plazo de Reparación establecido, el Cliente tendrá derecho a obtener Abonos sobre el servicio con respecto al Cargo Mensual correspondiente al Circuito como sigue:

Horas de Trabajo completas transcurrido el Plazo de Reparación Establecido	Abonos sobre el servicio como % del Cargo Mensual aplicable
1	2%
2	5%
3	10%
4 +	15%

- Cuando el fallo se deba al Acceso Local de Terceros, Interoute tratará por todos los medios de que el proveedor de Acceso Local de Terceros resuelva el fallo tan pronto como sea posible. A pesar de lo anterior, para la Ethernet Gestionada, Interoute tratará por todos los medios de gestionar la resolución del fallo en el Plazo de Reparación establecido de 4 horas.

5.4. Tiempo de Propagación de Paquetes en Ambas Direcciones

- El Tiempo Medio Establecido de Propagación de Paquetes en Ambas Direcciones, cuyo promedio se calcula con respecto a todas las rutas durante un Periodo de Revisión Mensual, es el siguiente
 - Entre los nodos centrales Ethernet de Europa: < 40 ms
 - Entre rutas transatlánticas (por ejemplo Londres, Amsterdam, Nueva York, Washington): < 90 ms
 - Entre los nodos centrales de Europa y Nueva York / Washington: < 130 ms
- Excluyendo los Circuitos de Puerto Abierto, para los servicios en los que el Tiempo Medio de Propagación de Paquetes en Ambas Direcciones se supere durante cualquier Periodo de Revisión Mensual, el Cliente tendrá derecho a obtener un Abono sobre el servicio equivalente al 5% del Cargo Mensual aplicable al Circuito afectado con respecto al Periodo de Revisión Mensual correspondiente.
- En relación con este Anexo 2e un retraso de un paquete o conjunto de datos se considerará equivalente a un retraso de trama.
- No se deberá ningún Abono sobre el servicio en relación con el Tiempo Medio Establecido de Propagación de Paquetes en Ambas Direcciones para la Opción CPE de Gestión de Ethernet en el caso de que el uso de cualquier CVE por el Cliente exceda 70% de la VBA (tomando como base una media de 15 minutos).

5.5. Tráfico de Ráfagas

Interoute no garantiza que el Cliente podrá transmitir Ráfagas en cualquier momento.

5.6. Cálculo de Abonos sobre el servicio

- Si el Periodo de Revisión Mensual incorpora parte de un mes, cualquier Abono sobre el servicio se aplicará con respecto a la parte proporcional del Cargo Mensual.
- Los Abonos sobre el servicio se calcularán mensualmente y se sumarán y concederán al Cliente con una frecuencia trimestral en relación con el trimestre anterior. En el caso de los Circuitos de Puerto Abierto, los Abonos sobre el servicio se sumarán y abonarán con respecto a la siguiente factura.
- Si un Circuito es cancelado durante un Periodo de Revisión Mensual, no se concederá ningún Abono sobre el servicio con respecto a dicho Circuito para dicho Periodo de Revisión Mensual.
- En caso de incumplimiento de los Niveles de Servicio, el Cliente deberá reclamar cualquier Abono sobre el servicio, por escrito, en los veintiún (21) días laborables siguientes a la fecha en que quepa esperar razonablemente que dicho incumplimiento haya llegado a conocimiento del Cliente. El Cliente no tendrá derecho a obtener ningún Abono sobre el servicio con respecto a una reclamación salvo y hasta que dicha reclamación haya sido notificada por escrito a Interoute. En el supuesto de que Interoute solicite información adicional al Cliente, éste no podrá reclamar ningún Abono sobre el servicio hasta que Interoute haya recibido toda la información que solicite razonablemente.

5.7. Exclusiones con respecto a la Concesión de Abonos sobre el servicio

Interoute no concederá Abonos sobre el servicio al Cliente por incumplimiento de un objetivo cuando dicho incumplimiento haya sido ocasionado directa o indirectamente por cualquiera de las siguientes causas:

- Fallo o negligencia del Cliente, sus empleados, agentes o contratistas;
- Incumplimiento de los Términos y Condiciones de Interoute por parte del Cliente;
- Existencia de fallos o cualquier otro problema relacionado con los equipos conectados en el extremo del Punto de Terminación de la Red de Interoute correspondiente al Cliente;
- Cualquiera de los supuestos descritos en la cláusula 20 de los Términos y Condiciones de Interoute (Fuerza Mayor);
- Denegación a Interoute, por parte del Cliente, del acceso a cualquier equipo tras haber sido solicitado por Interoute; o bien
- Desarrollo de tareas de mantenimiento durante una Interrupción Programada del Servicio.
- El funcionamiento de redes de terceros incluyendo; circuitos de Acceso Local de Terceros, puntos de intercambio de tráfico incluyendo redes Internet, conexiones de tránsito y entre redes pares proporcionadas y controladas por otras compañías, y puntos de intercambio Públicos y Privados como NAPs y MAEs
- Cualquier interrupción o degradación del Servicio motivada por cambios o ampliaciones del Servicio solicitadas por el Cliente.
- Los Abonos sobre el servicio no serán de aplicación con respecto a más de un incumplimiento de cualquiera de los objetivos de calidad del servicio descritos en el presente documento dentro del mismo suceso. En lo que respecta a cualquier Periodo de Revisión Mensual, el importe total del Abono sobre el servicio que se concederá en relación con un incumplimiento de calidad del servicio no será superior al 50% del Cargo Mensual correspondiente al Circuito afectado.
- Los Abonos sobre el servicio por instalación no serán de aplicación cuando los circuitos de Acceso necesarios para el Servicio no sean suministrados y mantenidos por Interoute. En aquellos casos en que Interoute deba subcontratar

los circuitos de Acceso a un tercero, la Fecha de Comienzo del Servicio estará sujeta a los plazos de entrega de los circuitos de acceso especificados por el tercer proveedor.

- Los Abonos sobre el servicio no serán de aplicación con respecto a cualquier tráfico de Ráfagas que sobrepase la VBA del Cliente.

6. Comunicación y Gestión de Fallos

6.1. Tratamiento de Fallos

Cualquier posible fallo deberá ser comunicado al Centro de Atención al Cliente de Interoute a través de los procedimientos descritos en el Manual de Asistencia al Cliente que se entregará a éste al comienzo del servicio. Al comunicar un fallo, el Cliente deberá identificar el Circuito afectado y proporcionar información detallada sobre dicho fallo.

6.2. Información de Reparación

Salvo que se acuerde otra cosa, Interoute proporcionará al Cliente informes de progreso cada dos (2) horas.

6.3. Duración de los Fallos

Cada fallo registrado por el Sistema de Gestión de la Red se reflejará en el correspondiente ticket de fallo emitido por el Centro de Atención al Cliente. La duración exacta del fallo se calculará como el tiempo transcurrido entre la comunicación del fallo al Centro de Atención al Cliente y la reanudación del servicio.

7. Paquetes Ethernet

Los paquetes o conjuntos de datos Ethernet que excedan de las siguientes medidas de nivel IP no serán trasladados:

- Max 1996 bytes por conexiones Ethernet de 10Gig
- Max 1996 bytes por conexiones Ethernet de 1 Gig directas a puntos de presencia o nodos centrales IP; y
- Max 1542 bytes por conexiones de 10/100 Mbps.