

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio VPN IP proporciona una red IP privada y totalmente controlada basada en el protocolo MPLS.

2. DEFINICIONES

“**ADSL / SDSL**” significa Línea de Abonado Digital Asimétrica o Línea de Abonado Digital Simétrica.

“**Acuerdo**” hace referencia al acuerdo entre las partes para el suministro de los servicios detallados en todas y cada una de las Órdenes de compra.

“**Fecha de entrega acordada**” hace referencia a la fecha de entrega del Servicio, tal y como se acordó por escrito entre el Cliente e Interoute en la Orden de compra o según notificación al Cliente a través de Interoute una vez ejecutada la Orden de compra.

“**Disponibilidad**” hace referencia a la capacidad de intercambiar el Tráfico IP entre el Puerto asignado al cliente y la Red IP de Interoute en un plazo de 24 horas, de acuerdo con el cálculo realizado en el Período de revisión mensual.

“**Modelo de facturación**” hace referencia al mecanismo de facturación específico para el cliente que refleja los costes de cualquier uso tal y como se detallan en la Orden de compra para el Tráfico generado por el Cliente en la Red IP de Interoute a través del Puerto de cliente.

“**Costes**” hacer referencia al Coste de Puerto de cliente, el Acceso local o el coste de ADSL/ SDSL (cuando sea aplicable) el Coste de instalación, el Coste de utilización y otros costes a pagar por el Cliente en relación al Servicio(s) utilizados, tal y como se especifica en la Orden de compra.

“**Coubicación y Servicios de coubicación**” hace referencia al suministro y mantenimiento de espacio a través de un servicio proporcionado por Interoute con el único objetivo de albergar el equipo de telecomunicaciones proporcionado y manejado por el Cliente tal y como se especifica en la Orden de compra. Los Servicios de coubicación se facilitan de acuerdo con las condiciones generales estipuladas en los Términos adicionales de Interoute para los Servicios de coubicación.

“**Tráfico crítico**” hace referencia al tráfico específicamente designado y en cola como tal denle el servicio VPN IP en el que el Cliente compra la prestación QoS como un servicio adicional.

“**Equipo del cliente**” hace referencia al cualquier equipo propio del Cliente o que le haya sido prestado al Cliente por terceros distintos de Interoute.

“**Puerto de Cliente**” hace referencia al suministro de una conexión física o lógica en la Red IP de Interoute que será exclusivamente utilizada por el Cliente para el intercambio del Tráfico de cliente y funciona como interfaz entre un Acceso local con terceros, la red ADSL/ SDSL, o un enlace directo al Equipo instalado en la ubicación física del cliente.

“**Costes de Puerto de cliente**” hace referencia a los costes ordinarios mensuales de Puerto de cliente que se detallan en la Orden(s) de compra correspondiente.

“**Ubicación del cliente**” hace referencia a la ubicación de acuerdo a la jurisdicción del Cliente en la que se encuentra el equipo para la entrega del Servicio(s).

“**Equipo local del cliente o “CPE”**” hace referencia al Equipo instalado en una ubicación del Cliente que Interoute proporciona, mantiene y del que es propietario y se considera parte de la Red IP de Interoute

“**Centro de atención al cliente**” hace referencia al centro de gestión de averías de Interoute, que maneja el Sistema de gestión de red de Interoute.

“**Europa del este**” hace referencia a la región donde opera la Red de Interoute incluidos los Nodos centrales de la red IP en la República Checa, Rumania, Hungría, Polonia, Bulgaria y Eslovaquia.

“**Equipo**” hace referencia, sin restricciones, a los equipos, maquinaria y aparatos proporcionados por Interoute como parte del Servicio, y/o utilizados para poner los Servicios a disposición del Cliente.

“**Política de firewall o cortafuegos**” hace referencia al documento facilitado a Interoute que establece las normas que el Cliente exige a Interoute para la implementación de los Servicios gestionados de firewall o cortafuegos

“**Gestión completa**” hace referencia a un modelo de negocio en el que Interoute proporciona y gestiona en nombre del cliente, los CPE específicos para el funcionamiento del servicio VPN IP.

“**Acceso a Internet**” hace referencia al suministro de conectividad a Internet a través de la Red IP de Interoute. El Acceso a Internet se proporciona de acuerdo con las condiciones generales establecidas en los Términos adicionales de Interoute para los Servicios de Internet.

“**Acceso indirecto**” hacer referencia a la conexión a la Red IP de Interoute a través de la red de un tercero. Los métodos de Acceso indirecto incluyen, y no de forma exclusiva, interconexiones de red ADSL o SDSL, interconexiones de red MPLS entre los proveedores de MPLS, excluyendo en concreto una conexión pública de Internet.

“**Internet Central**” hace referencia a un servicio opcional del servicio VPN IP detallado en la Orden de compra correspondiente y que incluye el Acceso a Internet y un Servicio gestionado de firewall coubicado en uno de los Nodos centrales de la red IP de Interoute.

“**Punto de demarcación de Interoute**” hace referencia al límite de la Red IP de Interoute que describe la frontera física o lógica entre la Red IP de Interoute y el Equipo del cliente. Para las ubicaciones en las que se proporciona un CPE gestionado, la frontera física entre Interoute y el Cliente es la interfaz de CPE. Para las ubicaciones en las que no se proporciona ningún CPE gestionado, el Punto de demarcación de Interoute es el Puerto de cliente.

“**Servidor de Interoute**” hace referencia a una página web que el Cliente podrá utilizar para conocer las informaciones de los servicios.

“**Red IP de Interoute**” hace referencia a la red que posee y maneja Interoute con el objetivo de transportar Tráfico.

“**Nodo central de red IP de Interoute**” hace referencia a una instalación física que se utiliza para alojar la Red IP de Interoute y los diferentes Equipos de ruta e intercambio de Interoute que forman la Red IP de Interoute.

Términos adicionales para el servicio VPN IP

“**Coste de instalación**” hace referencia a los costes que correrán a cuenta del Cliente por la instalación y suministro de los Servicios de VPN e IP tal y como se especifica en la Orden de compra.

“**VPN IP**” hace referencia a una red privada de IP diferente del Internet de uso público.

“**Red de área local**” hace referencia a una red informática que une ordenadores personales y terminales de trabajo en un área geográfica limitada, como un edificio o varios edificios contiguos. Estos ordenadores están unidos por cables tales como cables coaxiales o trenzados, y al estar conectados a la Red de área local pueden acceder a la información de otros ordenadores y a los dispositivos periféricos compartidos.

“**Costes de acceso local**” hace referencia a la instalación del Acceso local y a sus costes ordinarios mensuales o a la instalación de ADSL / SDSL y a sus costes ordinarios mensuales tal y como se especifica en la Orden(s) de compra correspondiente.

“**Equipo gestionado de firewall**” hará referencia al equipo, sistemas, cableado y prestaciones suministradas por Interoute o por empresas asociadas a Interoute en un Centro de ubicación de Interoute para poner el Servicio gestionado de firewall a disposición del Cliente.

“**Servicio Gestionado de Firewall**” hace referencia a una prestación opcional del Servicio de VPN para el suministro y funcionamiento del Equipo y los Servicios gestionados de firewall y a cualquier Software con la licencia correspondiente y a la implementación de la Política de firewall del cliente dentro de un nodo de ubicación de Interoute.

“**Oriente Medio**” hace referencia a la región de la red de Interoute que incluye el Nodo central de la red IP en los Emiratos Árabes Unidos.

“**Coste mensual**” hace referencia a todos los costes fijos ordinarios mensuales a pagar por el Cliente para el suministro de Servicios de VPN IP tal y como se especifica en la Orden de pedido

“**Período de revisión mensual**” hace referencia a los periodos mensuales que comienzan el primer día de cada mes durante la duración del servicio, en los que se evalúa la calidad del Servicio. El primer Período de revisión mensual comenzará en la Fecha de inicio del servicio.

“**Sistema de gestión de red**” hace referencia al sistema de gestión de averías integrado de la red de Interoute.

“**Equipo de terminación de red**” o “**NTE**” hace referencia al equipo proporcionado por Interoute o por un proveedor autorizado situado en la ubicación del cliente para finalizar la conexión física a la Red de Área Extensa. A diferencia del CPE, el NTE no dispone de la capacidad necesaria para hacer funcionar el servicio y requiere la conexión a un CPE proporcionado por Interoute o el cliente para llevar a cabo esta función

“**Región nórdica**” hace referencia a la región de la red de Interoute que incluye los Nodos centrales de la red IP en Suecia, Noruega, Dinamarca y Finlandia.

“**Entrega de paquetes**” hace referencia a una medida de muestra, que se expresa como una relación porcentual del número de paquetes de IP recibidos correctamente en un Nodo central específico de la red IP de Interoute dentro la Red IP de Interoute.

“**Fluctuación de paquetes**” hace referencia a la variación de entrega que experimentan los paquetes de prueba cuando son enviados a través

de la red de Interoute en intervalos de tiempo regulares. El valor de Fluctuación de paquetes marcará concretamente la diferencia entre el tiempo de tránsito más breve y el mayor tiempo de tránsito calculado en milisegundos.

“**Tráfico elevado**” hace referencia al tráfico específicamente designado y en cola como el del servicio de VPN e IP en el que el Cliente compra la prestación QoS como servicio adicional.

“**Tráfico Premium**” hace referencia al tráfico específicamente designado y en cola como tal dentro el servicio VPN IP en el que el Cliente compra la prestación QoS como un servicio adicional.

“**Calidad de servicio (QoS)**” hace referencia a una prestación adicional del servicio de VPN IP que permite a los clientes priorizar el tráfico según su tipo, fuente o destino. Los clientes que adquieran la opción QoS podrán nombrar el tráfico en cuatro niveles: prioritario, crítico, elevado y estándar.

“**Retraso en paquetes de ida y vuelta**” hace referencia a una medida probada del tiempo empleado en transmitir y recibir, dentro de la red de Interoute, en el mismo Nodo central de red IP de Interoute un paquete IP de un tamaño definido “Paquete de prueba o ping” hasta cualquier otro Nodo central de red IP de Interoute .

“**Servicio o servicios**” hace referencia al suministro de conectividad IP dedicada, gestionada, privada y orientada de MPLS incluyendo cualquier otro servicio opcional especificado en la Orden de compra correspondiente.

“**Fecha de inicio del servicio**” hace referencia a la fecha en que Interoute proporciona el Servicio (o cuando corresponda cada Puerto de cliente o prestación opcional del Servicio de VPN IP) listo para su utilización en el Punto de demarcación de Interoute, incluyendo Acceso local o ADSL /SDSL cuando así se requiera.

“**Ubicación**” o “**Ubicación**” hace referencia a la ubicación del Cliente y/o Interoute, en la que el Cliente requiere el Servicio o, con el objetivo de instalar cualquier Equipo en la ubicación física del cliente, proporcionado por Interoute requerido para suministrar los diferentes Servicios al Cliente.

“**Sur de Europa**” hace referencia a la región de la red de Interoute que incluye los Nodos centrales de la red IP en España e Italia.

“**Acceso local por terceros**”, “**Acceso local**”, “**Líneas arrendadas**”, “**Circuitos privados**” y “**Acceso**” hace referencia a conexiones físicas de corto recorrido que se proporcionan entre las distintas ubicaciones del Cliente y el punto factible más cercano de Interoute. Están basadas en la tecnología SDH.

“**Conexiones a Internet por terceros / Acceso a IPSec**” hace referencia a una conexión a la Red IP de Interoute a través de Internet de uso público.

“**Tráfico**” hace referencia a todos los paquetes de IP generados por el Cliente y que son transmitidos o recibidos en el Puerto de cliente. La cantidad facturada de tráfico intercambiado con la Red IP de Interoute a través del Puerto de cliente se calcula de acuerdo con el Modelo de facturación

“**Costes de utilización**” hace referencia a los costes de utilización en los que incurre el Cliente durante cualquier Período de revisión mensual

anexo 2g

Términos adicionales para el servicio VPN IP

calculados de acuerdo con el Modelo de facturación detallado en la Orden de compra.

“**Europa occidental**” hace referencia a la región de la red de Interoute que incluye los Nodos centrales de la red IP en el Reino Unido, Bélgica, Luxemburgo, los Países Bajos, Alemania, Francia, Suíza y Austria.

“**Sólo cables**” hace referencia a un modelo de negocio en el que Interoute no proporciona ningún CPE como parte del servicio IPVPN. En estos casos, el punto de demarcación de Interoute en la ubicación del cliente es el Equipo de terminación de red (NTE) instalado por el proveedor de acceso local y el cliente se convierte en el responsable del suministro, instalación y gestión de cualquier equipo que se conecte a este NTE.

El resto de palabras destacadas se encuentran definidas en las Condiciones generales de Interoute.

3. CONDICIONES GENERALES DE VPN IP

Las siguientes condiciones generales se aplicarán siempre y cuando Interoute proporcione un Servicio(s) de VPN IP al Cliente.

3.1. Período inicial del servicio

- Cada Servicio tendrá un período inicial igual a aquel establecido en la Orden de compra, que comenzará en la Fecha de inicio del servicio.

3.2. Acceso y permisos

- El Cliente se compromete a proporcionar a Interoute, a sus empleados, representantes y agentes autorizados, acceso a la Ubicación(s) del cliente para permitir a Interoute cumplir con sus obligaciones de entrega de Servicios (cuando corresponda).
- Antes de la instalación de cualquier Servicio en la Ubicación(s) del cliente, éste se asegurará que se han obtenido todos los consentimientos, aprobaciones de licencia y permisos, y que todo el trabajo de preparación necesario se haya realizado en su Ubicación de acuerdo con las instrucciones facilitadas por Interoute. Todo este trabajo correrá a cuenta única y exclusivamente del Cliente.
- En caso de que el Cliente adquiera el servicio de respaldo por RDSI como una opción para su servicio de VPN, el Cliente tendrá la responsabilidad de facilitar una línea RDSI adecuada a una distancia máxima de un (1) metro de la ubicación propuesta para el equipo CPE siempre y cuando Interoute sea responsable de proporcionar el CPE. En dicho caso, el Cliente correrá con todos los costes derivados de la instalación y alquiler de esta línea de ISDN junto con todos los costes de llamadas asociados a la misma.
- El Cliente deberá proporcionar en todo momento a Interoute, sus empleados, representantes y agentes autorizados, como podrá requerirse de forma razonable, el acceso al Equipo instalado en la ubicación del cliente a través de la Red IP de Interoute, o dicho de otra forma, permitir a Interoute llevar a cabo la gestión del Equipo instalado en la ubicación del cliente. Interoute notificará al Cliente con la suficiente antelación el momento en el que necesite que el Cliente haga posible dicho acceso.
- En cualquier momento, Interoute podrá requerir que el Equipo del cliente sea desconectado de la Red IP de Interoute en caso de que alguna inspección, mantenimiento, ajuste, reparación, recambio o prueba pueda causar un trastorno poco razonable a dicha red o al funcionamiento o equipo de terceros.
- El Cliente se compromete por la presente con Interoute a no reemplazar el Equipo instalado en la ubicación del cliente, a no hacer ningún tipo de modificación, alteración o conexión al mismo sin acuerdo previo y por escrito con Interoute ni a desconectar el mismo, si no está de acuerdo con dichas condiciones generales que Interoute estipulará de forma periódica.
- La propiedad y título en todos los Equipos incluido el CPE proporcionados por Interoute en vigor de este Acuerdo pertenecerán siempre a Interoute. El Cliente impedirá a terceros la imposición de algún derecho en relación a dicho Equipo.
- Durante la vigencia de este Acuerdo será responsabilidad del Cliente el asegurar, y mantener seguro, el Equipo instalado en la ubicación del cliente con una aseguradora de confianza contra pérdidas, robos, daños o destrucción como quiera que alguna de estas situaciones ocurra (a menos que dicho daño o destrucción esté causado por Interoute o sus agentes). Este Equipo estará siempre bajo la responsabilidad del Cliente.

- Tras una suspensión de alguno de los Servicios, o rescisión del Acuerdo por parte de Interoute y en donde Interoute posteriormente acuerde la reconexión del Equipo instalado en la ubicación física del cliente o el reinicio del suministro de los Servicios, Interoute estará autorizado a reclamar, y el Cliente pagará tras esta solicitud los costes (tal y como se estipula en la lista de precios establecidos de antemano o especificados con cierta regularidad por Interoute) en los que se haya incurrido a para la reconexión o reinicio del suministro de los Servicios.
- Interoute y/o sus subcontratistas instalarán su propio Equipo de Terminación de Red (NTE) en la sala de telecomunicaciones en el punto en el que el cableado tenga acceso al edificio en la ubicación de cada cliente.
- Cuando Interoute proporcione un Equipo local del cliente (CPE) gestionado como parte del Servicio, el Cliente será responsable de facilitar el cableado para conectar el CPE al Equipo de terminación de red (NTE) a menos que la distancia entre ambos sea menor de 3 metros siguiendo una ruta sin obstáculos, en cuyo caso será Interoute quien lleve a cabo dicha conexión
- El Cliente será el único responsable del cableado interno que se necesita para conectar la Red de área local del cliente al Equipo local del cliente (CPE) (en caso de un Servicio de equipo local del cliente gestionado), o al Equipo de terminación de red (en los demás casos).

3.3. **Aceptación del mantenimiento y calidad del servicio**

- Siempre y cuando el servicio Internet Central hay sido solicitado en la Orden de compra correspondiente, el Cliente se compromete y garantiza por la presente, el mantenimiento de la información necesaria para la Política de firewall y se compromete a mantener a Interoute informado en todo momento de la Política de firewall y de cualquier cambio (sin retraso) y siempre y cuando Interoute así lo solicite, el Cliente facilitará una copia de dicha Política de firewall a Interoute. El Cliente reconoce y acepta que Interoute no se hará responsable de ningún tipo de fallo o ruptura de la seguridad resultante de la Política de firewall del cliente e Interoute no estará obligado a proporcionar, aconsejar o cumplir con la Política de firewall del cliente. El Cliente reconoce que ha valorado adecuación del Servicio de Internet Central a sus necesidades según los requisitos establecidos en la Política de firewall, que el Cliente debe respetar en todo momento. Interoute no garantiza que el Servicio Internet Central cumpla estos requisitos o que Internet Central funcione en circunstancias especiales en las que el Cliente lo utilice o que el uso sea ininterrumpida o esté libre de errores.
- Las Partes reconocen que es técnicamente impracticable el proporcionar Servicios exentos de averías. Sin embargo, sin perjuicio de lo indicado anteriormente, Interoute procurará proporcionar los Servicios de acuerdo con los objetivos del nivel de servicio relevante detallados a continuación. Interoute procurará llevar a cabo una tarea de mantenimiento, actualización, reparación, solución o reconexión del Equipo de Interoute, y de los Servicios de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Acuerdo y a mantener el Equipo de Interoute en buen estado.

4. **COSTES**

4.1. **Costes a pagar por el Cliente**

- Los costes derivados del Servicio(s) de VPN IP incluirán un Coste de instalación, un Coste mensual y (cuando corresponda) un Coste de utilización.
- A menos que entre las Partes se haya acordado lo contrario en la Orden de compra, los Costes derivados del Servicio(s) de VPN IP y cualquier otro coste de cancelación correspondiente a las cantidades especificadas en la

Orden de compra o Orden de cambio, se facturarán de acuerdo con los términos establecidos en las Condiciones Generales de Interoute.

- Los demás costes adicionales relativos al suministro, como por ejemplo, acceso local por terceros, se podrán facturar al Cliente en base al coste incurrido.

5. ACUERDO DE NIVEL DEL SERVICIO

Interoute proporcionará al Cliente créditos de servicio (cuando resulte aplicable), como se dispone a continuación, en caso de incumplimiento de los objetivos del nivel de servicio.

Sujeto a los objetivos correspondientes del nivel de servicio, el Cliente recibirá un crédito cuando el Servicio no cumpla con los niveles de servicio establecidos.

5.1. Objetivos de nivel del servicio

- Los objetivos de nivel del servicio están definidos para las medidas de calidad del Servicio expresadas a continuación:
 1. Instalación del servicio
 2. Disponibilidad de la Ubicación en la red VPN IP
 3. Entrega de paquetes
 4. Retardo en la entrega de paquetes
 5. Fluctuaciones de paquetes
 6. Tiempo de reparación

5.2. Instalación del servicio

- Fecha de entrega acordada: Para cada Ubicación, Interoute facilitará al Cliente una Fecha de entrega acordada, teniendo en cuenta la disponibilidad de sus proveedores para los Equipos y la instalación del servicio de Acceso local o ADSL / SDSL (cuando sea aplicable) por parte de terceros
- A menos que se exprese lo contrario en la Orden de compra, para cada Ubicación Interoute comunicará la Fecha de entrega acordada después de la aceptación por parte de Interoute de una Orden de compra firmada.
- El plazo objetivo para la instalación es de cuarenta y cinco (45) días laborables por cada Ubicación de VPN IP o Ubicación de Internet Central desde la aceptación por parte de Interoute de una Orden de compra firmada, para ubicaciones con conexión ADSL / SDSL. En caso de un Acceso local por terceros es necesario el suministro de circuitos y los tiempos de entrega serán especificados por Interoute para cada caso en concreto.
- El servicio de instalación cubre la instalación y suministro del Puerto de cliente, el Equipo, el correspondiente Equipo local del cliente y el Acceso local por terceros o el circuito ADSL / SDSL, siempre y cuando sea proporcionado y mantenido por Interoute, directamente a la Red IP de Interoute.
- En caso de que se entregue con retraso parte del pedido, los créditos serán únicamente pagaderos con respecto a los Servicios que no se hayan entregado dentro de la Fecha de entrega acordada para esta Ubicación en particular. Al finalizar el servicio de instalación de los Servicios (o de la Ubicación VPN IP), Interoute entregará al Cliente un

anexo 2g

Términos adicionales para el servicio VPN IP

certificado de aceptación con respecto a los Servicios (o a la Ubicación de VPN IP). El Cliente deberá en un plazo de cinco (5) Días laborables a partir del recibo del certificado de aceptación:

- (a) confirmar a Interoute su aceptación de los Servicios (o de la Ubicación VPN IP) mediante la firma de dicho certificado de aceptación. El mismo día en que se envíe el certificado de confirmación por parte de Interoute comenzará la Fecha de inicio del servicio de los distintos Servicios (o de la Ubicación VPN IP).
 - (b) notificar a Interoute cualquier tipo de desviación material o incumplimiento de los Servicios (o de la Ubicación VPN IP correspondiente) y entregar a Interoute, junto con dicha notificación, los resultados de este comportamiento evidenciando dicha desviación material o incumplimiento.
- En caso de que se produzca alguna notificación a Interoute con motivo de una desviación material o incumplimiento de acuerdo con el punto 5.2 (b) se atribuirá al acto u omisión del Cliente, Interoute estará autorizado para facturar al Cliente cualquier coste razonable derivado de la investigación y solución de dicha desviación material o incumplimiento.
 - En caso de que se produzca alguna notificación a Interoute con motivo de alguna desviación material o incumplimiento de acuerdo con el punto 5.2 (b) se atribuirá al acto u omisión de Interoute, Interoute se compromete a ofrecer todo tipo de facilidades para proporcionar dichos Servicios según se especifica en este Anexo, y una vez concluidos estos trabajos, las disposiciones de la Cláusula 5.2 (1) y (b) se aplicarán de forma inmediata.
 - En caso de que el Cliente incumpla el periodo establecido en el punto 5.2 para el envío de una notificación a Interoute, se considerará que el Cliente ha aceptado los Servicios (o la Ubicación de VPN IP) y que ha firmado el certificado de aceptación en la fecha en la Interoute envió dicho certificado de aceptación. La fecha en la que Interoute envió el certificado de aceptación será la Fecha de inicio del servicio para dichos Servicios (o para la Ubicación de VPN IP).
- Se aplicarán los siguientes créditos de servicio, siempre y cuando Interoute no cumpla con la Fecha de entrega acordada para la Ubicación de VPN IP:

Número de días laborables en los que Interoute no cumple con la Fecha de entrega acordada para la Ubicación correspondiente:	Créditos de servicios como % del Coste de instalación respecto a la Ubicación correspondiente:
---	---

1 a 5 días	10%
6 a 10 días	20%
11 a 20 días	30%
> 21 días	50%

5.3. Disponibilidad de la Ubicación en la red VPN IP

anexo 2g

Términos adicionales para el servicio VPN IP

- La Disponibilidad de la Ubicación es la capacidad de intercambiar Tráfico IP entre el Punto de Demarcación de Interoute asignado y el Nodo IP Central de Interoute, haciendo posible la conexión 24 horas al día, tal y como se ha comprobado a lo largo de un Periodo de Revisión Mensual basado en la cantidad de minutos en los que no se pudo establecer el intercambio, de acuerdo con las condiciones de “No Disponibilidad” de Interoute que se describen a continuación.
- Todo retraso, interferencia, pérdida o empeoramiento del servicio motivado, directa o indirectamente, por alguno de los siguientes sucesos, no se incluirá en los cálculos de no disponibilidad:
 - (a) Suspensiones Temporales Planificadas (Trabajos programados),
 - (b) Denegación de acceso a alguno de los Equipos del Cliente,
 - (c) Incompatibilidad o fallo en los Equipos, instalaciones o aplicaciones del Cliente,
 - (d) Cualquier omisión del Cliente,
- El objetivo de disponibilidad para la Ubicación depende del método de acceso a la Red IP de Interoute y se define de la siguiente manera:

Tipo de conexión utilizado para la conexión a la Red IP de Interoute	Objetivo de Disponibilidad
Internet Central	99.95%
Circuitos Privados Individuales (también conocidos como Líneas Arrendadas o Ehernet)	99.5%
Circuitos Privados Duales (Líneas Arrendadas SDH o Ethernet)	99.95%
Acceso Dual con Respaldo (Líneas Arrendadas SDH o Ethernet con backup RDSI o XDSL)	99.90%
Acceso Indirecto (incluyendo ADSL / SDSL)	98.5%
Conexión de Internet a través de Terceros / Acceso a través de IPSec (Protocolo de Seguridad de Internet)	0%

- En las ubicaciones del cliente en las que se utilizan los Circuitos Privados Duales o el Acceso Dual con Respaldo, el objetivo de Disponibilidad en la Ubicación se basa en el buen funcionamiento de al menos uno de los Circuitos, lo que hace posible que la Ubicación esté disponible. La siguiente fórmula calcula el Porcentaje de Disponibilidad en la Ubicación por cada Periodo de Revisión Mensual.

$$P = \frac{(H - U)}{H} \times 100$$

P es el porcentaje de disponibilidad;

U es la cifra total de minutos a lo largo de ese Periodo de Revisión Mensual en los que el servicio no estuvo disponible en la Ubicación del Cliente;

H es el número total de minutos de ese Periodo de Revisión Mensual;

anexo 2g

Términos adicionales para el servicio VPN IP

- En caso de que el porcentaje de Disponibilidad en la Ubicación se sitúe por debajo del porcentaje objetivo de Disponibilidad Aplicable durante un Periodo de Revisión Mensual, el Cliente tendrá derecho a recibir créditos de Servicio de la siguiente manera:

Porcentaje de Disponibilidad de cada Ubicación por debajo del objetivo:	Créditos de Servicio en % del importe mensual aplicable en la Ubicación:
Hasta el 1%	5%
Hasta el 2%	10%
Hasta el 3%	15%
Superior al 3%	20%

5.4. Entrega de paquetes

- Para los Clientes que contraten un servicio de tipo "Sólo Cables" (sin CPE) de VPN IP, el objetivo de Entrega de paquetes en la Ubicación de Destino será superior al 99,9%, calculado como promedio entre todas las rutas existentes entre los Nodos centrales de la red IP de Interoute durante un Periodo de Revisión Mensual.
- Para los Clientes que contraten un servicio de Gestión Completa VPN IP (con CPE), el objetivo de Entrega de paquetes en la Ubicación de Destino se calculará extremo a extremo durante el Periodo de Revisión Mensual para todo el tráfico estipulado en el contrato. Depende de la clase del servicio (QoS), tal y como se describe a continuación:

Clase de Calidad de Servicio:	Porcentaje de Entrega de paquetes en la Ubicación de Destino:
Prioritaria	99.95%
Crítica	99.9%
Premium	99.9%
Estándar	99%

anexo 2g

Términos adicionales para el servicio VPN IP

En caso de que un Cliente no contrate el servicio adicional QoS, la Entrega de paquetes en la Ubicación de Destino será según la Clase de Calidad de Servicio "Estándar" para todo el tráfico.

- La Entrega de paquetes no se aplica a las Suspensiones Temporales Planificadas en la Red IP de Interoute y / o el Puerto del Cliente.
- El Porcentaje de Entrega de paquetes se calcula mensualmente a partir de la siguiente fórmula:

$$Tav = \frac{\sum_i R_i}{\sum_i S_i} \times 100$$

Tav el Porcentaje Medio de Entrega de paquetes;

R_i el número total de paquetes IP recibidos por cada Nodo IP Central a partir de otro Nodo de IP Central que origina el tráfico;

S_i el número total de paquetes IP enviados desde el Nodo IP Central de origen a cada Nodo IP Central

- La Entrega de paquetes se calculará por cada Nodo IP Central de Interoute con los resultados obtenidos en cada periodo de cinco (5) minutos en la extranet de Interoute (Interoute Hub).
- En caso de que la media de la Entrega de paquetes se sitúe por debajo del objetivo de Entrega de paquetes en la Ubicación de Destino durante un Periodo de Revisión Mensual, el Cliente tendrá derecho a recibir créditos de Servicio de la siguiente manera:

Porcentaje de entrega de paquetes en cada Ubicación por debajo del objetivo del 99,9%: **Créditos de servicio en % de los Costes mensuales totales en el correspondiente Periodo de revisión mensual**

Hasta el 1%	1%
Hasta el 2%	2%
Hasta el 3%	3%
Superior al 3%	4%

5.5. Retardo en la entrega de paquetes (ida y vuelta)

Para los Clientes que contraten un Servicio de Gestión Completa, el Retardo en la Transmisión de paquetes se calculará de extremo a extremo, como una combinación de tres elementos, a saber, el Retraso en la Transmisión a través del circuito de acceso local desde la ubicación del Cliente hasta el Nodo Central de la red IP de Interoute en cada extremo de la conexión y el retraso a través de la Red Central de Interoute.

- El objetivo del Retardo en la Transmisión de paquetes a través de los Circuitos de Acceso Locales depende de la distancia y el tipo de circuito de acceso utilizado entre la Ubicación del Cliente y el Nodo Central de la Red IP de Interoute. A partir de estos dos factores, el objetivo promedio de Retardo en la Transmisión se define en la siguiente tabla,

Tecnología de Acceso:	Media de Retraso en la Transmisión en el Lugar de Destino (por 100km):
Circuitos Privados (Líneas Arrendadas o Ethernet)	3 ms.
Acceso Indirecto (incluyendo ADSL / SDSL)	20 ms.
Conexión de Internet a través de Terceros / Acceso a través de IPSec (Protocolo de Seguridad de Internet)	No aplicable

Las cifras sobre tecnologías de acceso que figuran anteriormente sólo se aplicarán a los circuitos que terminen en un Nodo IP de Interoute situado en el mismo país que la Ubicación del Cliente y no se aplicarán a tipos de acceso de Circuito Privado Arrendado Internacional.

En la Red IP troncal de Interoute, serán de aplicación los siguientes objetivo de retardo en la transmisión dependiendo de la región en la que estén situados los Nodos troncales de la Red IP de Interoute a medir. A continuación, se detalla el objetivo de Retardo en la Transmisión entre cada región clave.

Objetivo de retardo máximo entre nodos	Hasta	Países nórdicos	EE. UU.	Europa del Este	Europa occidental	Sur de Europa	Medio Oriente*
Desde							
Países nórdicos			110 ms.	50 ms.	40 ms.	45 ms.	200 ms.
EE. UU		110 ms.		110,s	90 ms.	100 ms.	235 ms.
Europa del Este		50 ms.	110 ms.		40 ms.	50 ms.	190 ms.
Europa occidental		40 ms.	90 ms.	40 ms.		40 ms.	180 ms.
Sur de Europa		45 ms.	100 ms.	50 ms.	40 ms.		190 ms.
Medio Oriente		200 ms.	235 ms.	190 ms.	180 ms.	190 ms.	

* Los Clientes que contratan los servicios IP VPN en algún punto de los Emiratos Árabes Unidos también están sujetos a las condiciones del Anexo 2Q de Interoute.

Los Clientes obtendrán un valor de Retardo en la Transmisión de extremo a extremo para cualquier combinación de ubicaciones VPN mediante la combinación adecuada de los valores de Acceso Local y Red IP troncal.

- Para los Clientes que contraten un Servicio de “Sólo Cables” (sin CPE). El Retardo en la Transmisión de paquetes en el Lugar de destino se basará en los valores de la Red IP troncal regional anteriormente citados, y se medirán por cada Nodo de IP de Interoute, con resultados obtenidos para cada periodo de cinco (5) minutos en la extranet de Interoute (Interoute Hub).
- Para los Clientes que contraten un Servicio con Gestión Completa, el Retraso en la Transmisión de paquetes se medirá de extremo a extremo y con los resultados obtenidos en cada periodo de cinco (5) minutos en la extranet de Interoute (Interoute Hub). La extranet de Interoute informará del total de Retrasos en la Transmisión de extremo a extremo entre dos ubicaciones del cliente. Asimismo, proporcionará la cifra total de averías producidas entre los circuitos de Acceso Local y la Red IP troncal.
- En caso de que se sobrepase la Media de Retrasos en la Transmisión de paquetes durante un Periodo de Revisión Mensual, el Cliente tendrá derecho a un crédito de Servicio correspondiente al 5% de la suma total de los Cargos Mensuales de todas las ubicaciones VPN IP del Cliente para el Periodo de Revisión Mensual en cuestión. Para los Clientes que contraten un modelo de servicio de Gestión Completa, este Crédito de Servicio se aplicará en caso de que se excedan los valores correspondientes de la Red IP troncal o en el Circuito de Acceso Local, o en ambos. .

5.6. Fluctuación entre Paquetes

- Para los Clientes que contraten la facilidad adicional de calidad de servicio (QoS), el Tiempo Máximo de fluctuación entre paquetes no excederá los 5 ms. para el tráfico de la Clase “Prioritaria” durante un Periodo de Revisión Mensual.
- El Tiempo de Fluctuación entre Paquetes se calculará a partir de los circuitos de acceso local y los Nodos Centrales de la Red IP de Interoute y deberá informarse de ello por cada intervalo de cinco (5) minutos en la extranet de Interoute, tratándose de modo independiente para cada Circuito de Acceso Local y los correspondientes Nodos Centrales de la Red IP de Interoute.
- En caso de que el acceso a los Circuitos de Acceso Local se haga a través de tecnología xDSL, las garantías sobre el Tiempo de Fluctuación entre Paquetes sólo se aplicaran entre nodos de la Red IP Central y no excederán de 3 ms.
- En caso de que un Cliente contrate el servicio de “Sólo Cables”, los objetivos para el Tiempo de Fluctuación entre Paquetes sólo se aplicarán en la Red IP Central y no excederán de 3 ms.
- Cuando se supere el Máximo del Tiempo de Fluctuación entre Paquetes durante un Periodo de Revisión Mensual, el Cliente tendrá derecho a un crédito de Servicio correspondiente al 1% de la suma total de los Cargos Mensuales de todas las ubicaciones VPN IP del Cliente afectadas durante el Periodo de Revisión Mensual en cuestión.

5.7. Tiempo de Reparación

- Interoute intentará solucionar las incidencias que causen una pérdida del Servicio durante las cuatro (4) horas siguientes a la comunicación de la avería, siempre que exista la posibilidad de acceso a la Ubicación del cliente, si se requiere.

- En caso de que Interoute supere el Tiempo de Reparación para algún servicio, el Cliente tendrá derecho a un crédito de Servicio correspondiente a un porcentaje de la Cuota Mensual Recurrente para el servicio afectado. Este porcentaje depende del tiempo en que el servicio ha estado sin funcionar. Las ubicaciones del Cliente que están conectadas al servicio VPN IP a través de DSL no recibirán Créditos de Servicio. El Crédito por un servicio (excepto el VPN IP a través de DSL) está limitado a un máximo de 100% de la Cuota Mensual Recurrente para ese servicio. A continuación se muestra el porcentaje de crédito sobre las Cuotas Recurrentes Mensuales al que el Cliente tendrá derecho en caso de que no se consiga cumplir el plazo de tiempo de reparación:

Tiempo Total de Reparación Total Créditos de servicio en % del Total de las Cuotas Mensuales de (a partir de la notificación de la avería): los servicios afectados en el Periodo de Revisión Mensual aplicable:

Hasta 4 horas	0%
Entre 4 y 8 horas	25%
Entre 8 y 12 horas	50%
Entre 12 y 24 horas	75%
Más de 24 horas	100%

5.8. Cálculo de los Créditos de Servicio

- Cuando en un Periodo de Revisión Mensual se incorpore parte de un mes, cualquier crédito sobre la cuota de servicio se aplicará de forma prorrateada.
- Los créditos de servicio serán calculados mensualmente, agregados y aplicados al Cliente cada mes.
- Si se cancela el Servicio durante un Periodo de Revisión Mensual, el crédito de servicio no será pagadero con respecto a ese Periodo de Revisión Mensual.
- El Cliente deberá reclamar por escrito los créditos sobre el servicio consecuencia del incumplimiento de los niveles de servicio, en un plazo máximo de veintidós días laborables a partir de la fecha en la que el Cliente pudo haber advertido la avería. El Cliente no tendrá derecho a créditos de servicio a menos que Interoute haya recibido una notificación de tal reclamación por escrito. En caso de que Interoute precise información adicional por parte del Cliente, éste no podrá reclamar créditos de servicio hasta que Interoute haya recibido toda la información que haya solicitado, siendo ésta razonable.

5.9. Exclusiones al Pago de Créditos de Servicio

Interoute no abonará al Cliente los Créditos de Servicio que estén relacionados con la Fecha de Entrega Acordada, la Disponibilidad de la Ubicación dentro de la red VPN IP, la Entrega de paquetes y el Retardo en la Transmisión de paquetes en caso de fallos o interrupciones motivadas por cualquiera de las siguientes razones:

- Acto u omisión del Cliente, sus empleados, agentes o contratistas;
- El no cumplimiento por parte del Cliente de las Condiciones Generales de Interoute;
- Un fallo, o cualquier problema, en el equipo conectado en el lado del Cliente tras el Punto de Demarcación de Interoute. Ej.: La red de área local del cliente ;

- Cualquier acontecimiento descrito en la cláusula 12 de las Condiciones Generales de Interoute (Fuerza Mayor);
- Cualquier suspensión o empeoramiento del servicio derivado de solicitudes de cambios o actualizaciones en el Servicio por parte del Cliente;
- Si el Cliente no ha proporcionado acceso a Interoute a los Equipos situados en la Ubicación del Cliente, tras una solicitud por parte de Interoute.
- Si el Cliente solicita la suspensión del Servicio Internet Central
- Los créditos de servicio no se aplican a las Suspensiones Temporales Planificadas en la Red IP de Interoute y/o el Puerto del Cliente.
- Los créditos de servicio no se aplicarán sobre más de un tipo de métrica de calidad que afecte al servicio de entre las citadas en ese documento como consecuencia de la misma incidencia.
- En un Periodo de Revisión Mensual, el importe total de un crédito de servicio pagadero por la no prestación de algún servicio no deberá superar el 100% de la Cuota Mensual de los servicios prestados en el Periodo de Revisión Mensual aplicable.

6. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Además de las disposiciones que se detallan en el Anexo 1 “Términos y Condiciones Generales de Interoute”, si se cancela el Servicio o se modifica considerablemente antes de la Fecha de Comienzo del mismo, el Cliente deberá abonar una parte de la Cuota de Instalación del Servicio. Los cargos por cancelación se harán de acuerdo a la siguiente tabla:

Número de Días Laborales Antes de la Fecha de Comienzo del Servicio	Precio a abonar por el Cliente como tanto por ciento del Cargo de Instalación
De 0 a 1 día	100%
De 2 a 5 días	90%
De 6 a 10 días	70%
De 11 a 20 días	50%
De 21 a 30 días	25%

Asimismo, el Cliente deberá correr con todos los gastos en los que haya incurrido Interoute (siempre que éstos sean razonables) como resultado de la cancelación de contratos sobre el Servicio con terceras partes, incluyendo pero sin limitación., los cargos por cancelación de Acceso Local.

7. INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

7.1. Tramitación de incidencias

- Se deberá informar al Servicio de Atención al Cliente de Interoute de cualquier incidencia siguiendo los procedimientos que se detallan en la documentación de entrega del servicio que se facilitará a la Fecha de

Comienzo del Servicio. Al notificar una avería, el Cliente deberá identificar el Servicio afectado y proporcionar detalles sobre la incidencia.

7.2. Duración de la incidencia

- Todas las incidencias registradas en el Sistema de Gestión de Red se harán coincidir con los partes de incidencia correspondientes registrados por el Servicio de Atención al Cliente. La duración exacta de la incidencia se calculará a partir del tiempo transcurrido entre la notificación de la avería al Servicio de Atención al Cliente y la reparación de la misma.

7.3. Notificación al Cliente

- El Servicio de Atención al Cliente de Interoute hará lo posible por informar al Cliente en caso de que el Servicio de Atención al Cliente advierta algún tipo de incidencia. Se proporcionará esta información durante las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana. Interoute intentará notificar al Cliente de cualquier Servicio que se vaya a ver afectado por dicha incidencia en un plazo de dos horas a partir del momento en el que Interoute ha advertido tal suspensión.

7.4. Suspensiones planificadas

- Tanto la Red IP de Interoute como el Puerto del Cliente, incluyendo software y/o hardware asociado, deberán podrán Suspensiones Planificadas del Servicio (Trabajos Programados), para actividades de mantenimiento y actualización de la Red. Interoute llevará a cabo tales suspensiones los domingos, entre las 00:00 y las 5:00. El Servicio de Atención al Cliente de Interoute hará lo posible por notificar dichas suspensiones al Cliente al menos diez (10) antes de que éstas se lleven a cabo.

8. ARCHIVO HISTÓRICO Y DE RESPALDO

Aunque Interoute hace una copia de seguridad de sus servidores como parte integral de su sistema de administración, no garantiza el almacenamiento o backup de los datos del Cliente.

9. CAMBIOS EN LA CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO IPVPN

En caso de que el Cliente solicite que se lleve a cabo algún cambio en la configuración o en el funcionamiento del servicio, una vez instalado el servicio VPN IP, el Cliente deberá ponerse en contacto con Interoute, ya sea por Teléfono, Fax, Email o a través de la extranet de Interoute (Interoute Hub). Los cambios en la configuración y el servicio se podrán llevar a cabo gratuitamente, dependiendo de la clasificación del cambio. La tabla que se incluye a continuación muestra todos los posibles cambios a efectuar en el servicio VPN IP y si éstos están sujetos a algún tipo de cargo (Cambios Importantes), o si, por el contrario, se incluyen en el servicio (Cambios Menores): Todos los Cambios Menores aplicables al servicio de Gestión Completa de VPN IP se muestran en la Columna de Cambios Menores en el Servicio de Gestión Completa. Los Cambios Menores aplicables al servicio "Sólo Cables" de IP VPN se muestran en la Columna de Cambios Menores en el Servicio "Sólo Cables".

anexo 2g

Términos adicionales para el servicio VPN IP

Tipos de modificaciones *	Cambio Importante	Cambio Menor en el servicio de "Gestión Completa"	Cambio Menor en el servicio "Sólo Cables"
Agregar una ubicación VPN IP a una red ya existente	X		
Suprimir una ubicación MPLS	X		
Trasladar una ubicación MPLS	X		
Añadir Internet Central	X		
Añadir acceso off-net (fuera de la red de Interoute)	X		
Añadir Acceso Remoto	X		
Ampliar el ancho de banda	X		
Disminuir el ancho de banda	X		
Incorporar CoS (clase de servicio) a una(s) ubicación(es) existente(s)	X		
Cambios en los parámetro de CoS ya existentes (por ubicación)		X	X
Añadir Network Address Translations (NAT) (Internet Central)		X	
Cambio de NAT (Internet Central)		X	
Eliminar NAT (Internet Central)		X	
Añadir/Cambiar Acceso lectura SNMP		X	
Añadir/Cambiar/Eliminar DHCP		X	
Cambio de dirección de IP(LAN) (por ubicación)		X	
Cambio de dirección de IP para el Acceso Remoto (por ubicación)		X	
Rotación de dispositivo de seguridad compartida para Usuarios de acceso remoto		X	
Añadir/cambiar/eliminar una ruta estática (por ubicación)		X	X
Añadir/ Cambiar/ Eliminar Reglas de firewall para clientes de firewall existentes		X	
Facilitar archivos de registro (log) de firewall a clientes de Internet Central		X	
Registro DNS**		X	X
Cambio de registro DNS Ej. registro MX		X	X
Cambios RADIUS para Acceso remoto o Internet Central		X	
Suministro de cable adicional de router		X	

En caso de que el Cliente solicite que se haga un cambio menor en su servicio VPN IP y siempre que aporte toda la información necesaria, Interoute intentará completar dicho cambio en el plazo de tres (3) días laborables a partir de la recepción de la solicitud.

10. RESPONSABILIDAD DE LOS EQUIPOS DEL CLIENTE Y DEL SOFTWARE ASOCIADO

Los equipos y las aplicaciones de software y sistemas operativos asociados, se podrán situar en los Centros de Coubicación de Interoute y estarán sujetos a las Condiciones Adicionales de Interoute para la Coubicación.

11. RESPONSABILIDAD

11.1 La prestación de Créditos sobre el Servicio es la única compensación en caso de incumplimiento de los objetivos de calidad en los servicios VPN IP. Interoute no tendrá ninguna otra responsabilidad de cara al Cliente. Por la presente, el Cliente acepta que la responsabilidad de Interoute en relación a la prestación de Servicios VPN IP se limitará a las disposiciones estipuladas en este Anexo. Asimismo, el Cliente también se compromete a hacer lo posible por reducir y minimizar las pérdidas que puedan surgir de este Acuerdo.

11.2 El Cliente deberá indemnizar a Interoute por y contra cualquier pérdida o gasto en el que pueda haber incurrido Interoute, relacionado con la utilización no autorizada del Servicio Gestionado de Firewall por parte del Cliente o de terceros, o incumplimiento de este Acuerdo o negligencia o acto ilícito por parte del Cliente.