

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de hosting dedicado de Interoute proporciona al Cliente de una solución personalizada de hosting para sus aplicaciones de negocio, ubicado dentro de uno de los centros de datos seguros de Interoute. Al ser un servicio gestionado, Interoute se responsabiliza de la configuración y mantenimiento del entorno del centro de datos, red, sistemas de hardware y sistemas operativos. El servicio incluye la monitorización y soporte las 24 horas del día, 7 días a la semana y es respaldado mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio.

1. DEFINICIONES

“**Cargos Adicionales**” significa los cargos pagaderos de conformidad con este Anexo y el Apéndice 1.

“**Burst**” significa la capacidad del Cliente para incrementar la tasa de transmisión de Tráfico por encima de la Tasa de Datos Comprometida.

“**Tasa de Datos Comprometida**” significa la tasa constante especificada en la Orden de Compra en la cual Interoute se compromete a transmitir el Tráfico IP del Cliente.

“**Centro de Atención al Cliente**” significa el centro de gestión de incidencias de Interoute, el cual administra el Sistema de Gestión de la Red y el Sistema de Gestión de Hosting.

“**Software gestionado por el Cliente**” significa el software instalado en un Equipo de Hosting en el Centro de Datos de Interoute que es gestionado por el Cliente.

“**Equipo de Hosting**” significa el equipo de hardware requerido para constituir un Sistema de Hosting. Este incluye servidores, cortafuegos, conmutadores (“switches”) y balanceadores de carga.

“**Sistema de Gestión de Hosting**” significa el sistema integrado de gestión de incidencias del hosting de Interoute.

“**Servicio de Hosting**” los detalles del Servicio de Hosting Dedicado los cuales se exponen en la Orden de Compra y cualquier Orden de Cambio y cuyos elementos están descritos en este Anexo.

“**Sistema de Hosting Gestionado**” significa todo el hardware y software que componen la solución de alojamiento gestionado del Cliente en un centro de datos de Interoute. Un Sistema de Alojamiento Gestionado puede consistir de múltiples Equipos de Hosting (e.j. servidores, cortafuegos, balanceadores de carga, etc.), sistemas operativos, aplicaciones informáticas, datos del Cliente y servicios de Interoute.

“**Servicio de Acceso a Internet**” significa la provisión y suministro de conectividad a Internet a través de la Red IP de Interoute.

“**Red IP de Interoute**” significa la red Europea propiedad de Interoute monitorizada y gestionada por el Sistema de Gestión de Interoute con el objetivo de transportar el tráfico IP del Cliente.

“**Cuota de Instalación**” significa los cargos no recurrentes del Servicio de Hosting pagaderos por el Cliente por la instalación y provisión de los Servicios de Hosting Gestionados conforme a lo establecido en la Orden de Compra.

“**Software gestionado por Interoute**” significa el software instalado en un Equipo de Hosting y gestionado en parte o por completo por Interoute. El Software gestionado por Interoute incluye, pero no está limitado a, Sistema Operativo, Software de Backup, Anti-virus y Software de Monitorización.

“**Cuota Mensual**” significa los cargos recurrentes mensuales por el Servicio de Hosting pagaderos por el Cliente más los cargos por Tráfico conforme a lo establecido en la Orden de Compra.

“**Periodo de Revisión Mensual**” significa los periodos en meses naturales comenzado el día 1 de cada mes durante el Término, sobre el cual la Disponibilidad del Servicio es calculada, siempre que el primer Periodo de Revisión Mensual empiece en la Fecha de Comienzo del Servicio.

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

“**Fecha de Comienzo del Servicio**” significa la fecha en la que Interoute provee el Servicio listo para usar en el centro de datos de Interoute.

“**Tráfico**” significa todos los paquetes de IP generados por el Cliente que son transmitidos y recibidos en el sistema de Hosting.

Cualquier otro término que empiece en mayúscula tiene el significado expuesto en los Términos y Condiciones Estándar de Interoute.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE HOSTING

Interoute proporciona al Cliente una solución de hosting personalizada para aplicaciones de negocio, situada dentro de uno de los centros de datos seguros de Interoute. El servicio de Hosting constará de y estará sujeto a las limitaciones señaladas en esta sección 2. Además, el Servicio de Hosting incorporará y estará sujeto a las secciones pertinentes del párrafo 5 cuando esté expresamente indicado en la Orden de Compra que harán parte del Servicio de Hosting:

- 2.1 Diseño Técnico
- 2.2 Aprovisionamiento de Hardware, Soporte y Servicio
- 2.3 Aprovisionamiento de Software, Soporte y Servicio
- 2.4 Servicio de Instalación
- 2.5 Alojamiento de Equipos
- 2.6 Conectividad a Internet
- 2.7 Direcciones IP
- 2.8 Servicio de Monitorización
- 2.9 Informes al Cliente
- 2.10 Mantenimiento del Sistema de Hosting
- 2.11 Backup & Recuperación
- 2.12 Asistencia
- 2.13 Atención al Cliente 24x7
- 2.14 Mantenimiento del Sistema de Hosting

2.1. Diseño Técnico

Interoute proporcionará un diseño Técnico (el "Diseño Técnico") basado en los requerimientos y recomendaciones del Cliente que deberán ser adjuntados en cada Orden de Compra para el Sistema de Hosting contratado bajo este Contrato. El Diseño Técnico constará de un inventario de Software, servicios y Equipos junto con un diseño de alto nivel del Sistema de Hosting. La implementación del Sistema de Hosting podrá variar del Diseño Técnico con el propósito de incorporar atributos particulares de un centro de datos o su entorno o para dar cumplimiento a las leyes locales.

2.2. Aprovisionamiento de Hardware, Soporte y Servicio

A menos que se estipule lo contrario en la Orden de Compra, Interoute proporcionará todo el hardware para el Sistema de Hosting incluyendo todas las partes de recambio necesarias. La propiedad en los Equipos sólo pasará al Cliente una vez que esta haya pagado la totalidad de los cargos. Interoute mantendrá un derecho de retención sobre todos los Equipos de propiedad del Cliente que estén dentro del centro de datos respecto a todas las sumas debidas bajo una Orden de Compra (incluyendo los gastos de cancelación, si los hubiese).

Interoute únicamente permitirá que los equipos proporcionados por el Cliente sean instalados en el centro de datos e incorporados en el Sistema de Hosting si:

- El Cliente proporciona los detalles por escrito de los equipos a Interoute e Interoute aprueba los equipos. Interoute estará en pleno derecho de retener dicha aprobación si tales equipos no se encuentran en la lista de hardware aprobado por Interoute o incorporados dentro del Diseño Técnico.

anexo 2h

condiciones adicionales para el servicio de hosting gestionado

- El Cliente se hace totalmente responsable y bajo la obligación de suministrar las partes de recambio para los equipos que proporcione.

Interoute se hace responsable de la instalación, soporte, mantenimiento y reparación de todos los equipos incorporados dentro del Sistema de Hosting (tanto los proporcionados por el Cliente como los de propiedad de Interoute). Interoute es responsable de reemplazar los componentes de hardware que estén defectuosos, funcionen mal, o estén degradados en el servicio de soporte (siempre que tales defectos, fallos o degradaciones del hardware no hayan sido causados en su totalidad o parcialmente por negligencia, o incumplimiento de contrato por parte del Cliente). Para evitar dudas, las obligaciones contenidas en este párrafo no incluyen ninguna obligación por parte de Interoute a actualizar ningún Equipo.

2.3. Aprovisionamiento de Software, Soporte y Servicio

Interoute proporcionará el sistema operativo y el software del servidor Web para cada servidor del Sistema de Hosting tal y como se detalla en el Diseño Técnico.

Interoute se hace responsable de la instalación, soporte, mantenimiento y reparación de todo el Software gestionado por Interoute que se menciona en el Diseño Técnico. Adicionalmente, Interoute instalará un Software de soporte y servicio de Backup, Anti-virus y Software de Monitorización si éste es requerido para la gestión del Sistema de Hosting.

El Cliente podrá instalar un software adicional en el servidor por su cuenta y riesgo. Interoute se reserva el derecho a desinstalar software del Cliente (o negarse a permitir su instalación) cuando en su razonable opinión se crea que el software pueda afectar las operaciones o seguridad de cualquier otro Sistema de Hosting alojado por Interoute. Este Software de Servicio al Cliente no será mantenido o atendido por Interoute. El Cliente es el único responsable del funcionamiento del Software gestionado por el Cliente y de su interoperabilidad con el Sistema de Hosting.

2.4. Servicio de Instalación

Interoute lleva todos aspectos de la instalación del servicio, manteniendo actualizado el control del hardware y el Software gestionado por Interoute para maximizar la integración en la infraestructura de Interoute y la calidad del servicio. El hardware es instalado en un armario ubicado dentro de una habitación segura dentro de un centro de datos de Interoute, solamente accesible a las personas autorizadas por Interoute. Las instalaciones son llevadas a cabo únicamente durante el horario de oficina.

2.5. Alojamiento de Equipos

Interoute proveerá el espacio e instalará el Equipo en las Instalaciones. Interoute es el único responsable de la elección de la ubicación exacta del Equipo en las Instalaciones. Solamente el personal autorizado de Interoute tendrá acceso al Equipo y los Sistemas. El Cliente podría tener acceso acompañado para auditar el equipo no mas de dos veces en un período de 12 meses, a su propio riesgo y coste, sujeto a una notificación por escrito dirigida a Interoute de al menos 48 horas previas a la visita y acatándose estrictamente las políticas y normas de acceso de Interoute.

2.6. Conectividad a Internet

El Servicio de Hosting incluye una conexión de Ethernet al Equipo en el/los grado(s) de ancho de banda especificados en la Orden de Compra de Interoute.

La Tasa de Datos Comprometida es la tasa a la que Interoute transmitirá los datos del Cliente sobre la red de Interoute. Interoute no asegura que la Tasa de Datos Comprometida será conseguida más allá de la red de Interoute. Conforme a los términos mencionados a continuación, el Cliente será dotado con la habilidad de Burst:

- i. La capacidad de Burst no puede exceder el tamaño de puerto físico expuesto en la Orden de Compra ni podrá exceder las velocidades de la conexión de Ethernet proveída.
- ii. Los cargos por tráfico Burst no están incluidos en la Cuota Mensual recurrente y serán facturados por separado de acuerdo con el Apéndice 1.

condiciones adicionales para el servicio de hosting gestionado

- iii. Utilización: Interoute controla la utilización de la red constantemente. Si el Cliente sobrepasa la Tasa de Datos Comprometida en cualquier mes, Interoute pedirá que el nivel de ancho de banda sea ampliado. Si el Cliente no cumple con dicha solicitud, Interoute podrá a su discreción facturar al Cliente por el Tráfico de Burst.
- iv. Proveedor alternativo: el Cliente puede, a su propio coste, ordenar e instalar una línea telefónica dentro de las Instalaciones con el propósito de tener acceso remoto de marcación directa. El Cliente también puede, a su propio coste, instalar servicios de conectividad de otros proveedores con el fin de tener conectividad redundante. Ningún trabajo podrá ser llevado a cabo sin el consentimiento de Interoute y deberá ser conducido de conformidad con las normas de Interoute.

2.7. Direcciones IP

Interoute deberá proveer, como estándar, 1 dirección IP públicamente enrutable por cada Equipo de Hosting. Direcciones adicionales pueden ser solicitadas por el Cliente y serán asignadas y notificadas al Cliente por Interoute de conformidad con las normas de RIPE. El uso de direcciones IP adicionales incurrirá a las tarifas del Apéndice 1 de este Programa 2. Las direcciones IP proporcionadas deberán ser de una serie de direcciones IP sin clase y de propiedad de Interoute. Una vez se haya terminado el Servicio de Hosting, los números pueden, a discreción de Interoute, ser reasignados y empleados por Interoute para otros Clientes.

2.8. Servicio de Monitorización

i. Red: Interoute mantiene un Centro de Operaciones del Cliente 24x7 para proveer un control continuo de la red, la gestión y la solución de problemas. Si un corte es detectado sobre la interfaz de la red del Cliente a través de la red de Interoute, los ingenieros de Interoute deberán notificar al Cliente. Interoute no será responsable al no poder contactar con el Cliente en caso de que la información proveída por el Cliente no este actualizada o en caso de que los teléfonos de contacto sean inaccesibles por cualquier razón.

ii. Servicio: Interoute controlará los siguientes Monitores de Servicio de Internet (ISM):

- HTTP / HTTPS
- ICMP

Interoute también monitoreará los siguientes elementos de funcionamiento del servidor hardware:

- Uso de CPU por CPU
- Uso de Memoria
- Utilización del Sistema de Archivos
- Uso de Memoria Virtual
- Paginación
- Número de Procesos
- Componentes de hardware defectuosos, averiados o que estén degradados

2.9. Informes al Cliente

El Cliente será dotado de una página Web segura en línea que detallará el funcionamiento del Servicio de Hosting. Esto incluye informes de gestión estándar para el cumplimiento del nivel de servicio del Servicio de Hosting. El Cliente es responsable del almacenamiento seguro de los nombres de usuario y contraseñas utilizados para acceder a la página Web.

2.10. Mantenimiento del Sistema de Hosting

Por favor tenga en cuenta que el mantenimiento de la red de Interoute será dirigido de conformidad con la cláusula 10 del Anexo 1

- i. Mantenimiento de la Configuración: Interoute mantiene actualizado un registro de los cambios hechos al Equipo, configuraciones de red y al sistema operativo.
- ii. Mantenimiento Programado: Con el propósito de mantener el servicio, Interoute puede llevar a cabo operaciones que pueden afectar temporalmente el Servicio de Hosting. Estas operaciones serán llevadas a cabo normalmente entre la media noche y las 6:00 am hora local, y serán anunciadas por lo menos con 24 horas de antelación.
- iii. Mantenimiento imprevisto: Interoute se reserva el derecho de llevar cualquier mantenimiento urgente necesario al Equipo o a la red conexiones (por ejemplo, la instalación de parches de conexión cruciales / actualizaciones) sin esperar la aprobación del Cliente. Dicho Mantenimiento Imprevisto podría resultar en la suspensión temporal del servicio y tal suspensión será reducida al mínimo. Interoute informará al Cliente de cualquier Mantenimiento Imprevisto tan pronto como sea razonablemente factible para hacerlo.
- iv. Control de Cambios: Cuando se presente una solicitud para implementar un cambio del Servicio de Hosting a Interoute, esta solicitud deberá ser hecha por medio de correo electrónico utilizando el formulario de Control de Cambios de Interoute (una copia la cual será incluida con la documentación de entrega), a la dirección especificada en la documentación de entrega, especificando la referencia del Cliente, e incluyendo el tiempo de ejecución propuesto, la razón para el cambio, e impacto del cambio. Interoute considerará tales cambios e informará al Cliente de cualquier implementación necesaria, planificación de recuperación de emergencia y los cargos adicionales que Interoute puede hacer con el propósito de terminar el trabajo, aplicando los cargos por hora especificados en el Apéndice 1 de éste Anexo 2 o los cargos que sean acordados en el momento.
- v. Interoute será responsable del control de cambios incluyendo el seguimiento propuesto y los cambios llevados a cabo a los sistemas y servicios gestionados por Interoute, e informar al Cliente de cualquier cambio que pueda afectar el rendimiento / disponibilidad del servicio. La solicitud de cambios emprendida por el Cliente será tratada como la aplicación de prioridades utilizada con los partes de incidencias.
- vi. Interoute instalará el sistema operativo y las actualizaciones informáticas de soporte bajo la aprobación del Cliente y en la fecha acordada entre las partes.

2.11. Backup & Recuperación

(a) Programación & Duración

Interoute ejecutará el backup de la información en el Sistema de Hosting de manera programada, gradual diariamente y total semanalmente. La información contenida en el backup será guardada por un periodo de 28 días y será eliminada tras la finalización este periodo.

(b) Granularidad

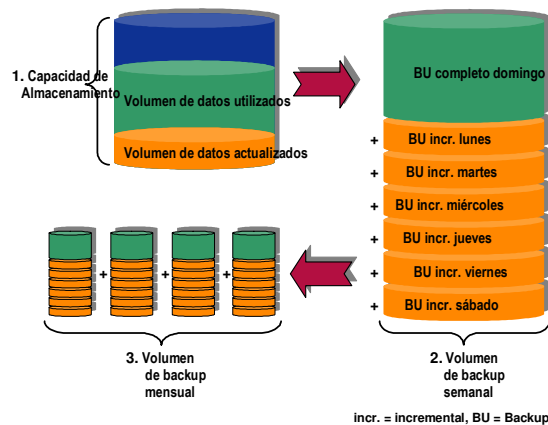
Se le hará backup a todos los archivos del Cliente en el Sistema de Hosting. Los backups serán ejecutados en línea y únicamente a nivel de sistema de archivos, por ejemplo se le puede hacer backup a los archivos transaccionales utilizados por varias aplicaciones tales como volumen de bases de datos o memoria de hibernación, pero se requiere que estén "descargados" y "cerrados" antes de que empiece la operación de backup, de lo contrario puede que los archivos estén defectuosos una vez sean restaurados.

(c) Lugar

Las copias de seguridad se almacenan en las instalaciones respectivas del centro de datos de Interoute. El Cliente tiene la opción de obtener copias de la información de backup guardadas en una central remota mediante el pago de los cargos adicionales presupuestados por separado.

(d) Volumen & Contingencia

Interoute clasifica el backup según el tamaño, basándose en el Volumen de Backup por servidor. Esto es definido como la cantidad de datos en la copia de seguridad requeridos para efectuar la copia de seguridad a un servidor de acuerdo con el programa estipulado, la duración y la granularidad. El siguiente diagrama explica la relación entre la capacidad de almacenamiento total de un servidor y el Volumen de Backup, presumiendo que la copia de seguridad es llevada a cabo de acuerdo con el calendario predeterminado, la duración y la granularidad.



El Cliente puede utilizar un Volumen de Backup de hasta 150GB por servidor sin coste alguno. Si se excede esta contingencia, el Cliente deberá bien sea: (a) comprar una mayor cantidad de contingencia de Volumen de Backup, o (b) cambiar el calendario de backup, duración y/o granularidad para no volver a exceder el nivel de contingencia.

(e) Restauración

Cualquier restauración que sea necesaria debido a un fallo será efectuada sin coste alguno las 24 horas al día y 7 días a la semana. Además, el Cliente tendrá un número ilimitado de peticiones de restauración sin coste adicional durante el primer mes del Servicio de Hosting de Interoute. A partir de entonces, se le permitirá al Cliente una petición de restauración por servidor al mes y cualquier otra petición adicional de restauración será cobrada de acuerdo a las tarifas expuestas en el Apéndice 1. Estas restauraciones serán efectuadas en la fecha y hora acordada entre el Cliente e Interoute. Es responsabilidad del Cliente recuperar todas las aplicaciones a su estado deseado tras una restauración satisfactoria.

2.12. Asistencia Técnica

Interoute deberá proporcionar la asistencia técnica razonable en caso que el Cliente requiera asistencia con sus Equipos. La asistencia técnica incluye la colocación de los medios de software, tales como CD-ROMs, en los equipos del Cliente. Interoute se reserva el derecho a facturar por la asistencia técnica de acuerdo con las tarifas expuestas en el Apéndice 1.

2.13. Atención al Cliente 24x7

El Centro de Atención al Cliente de Interoute es el punto de contacto inicial para la resolución de cualquier incidencia o solicitud relacionada con el servicio. El personal del Centro de Atención al Cliente se encuentra de servicio las 24 horas al día 7 días a la semana. El Centro de Atención al Cliente se encargará de todas las solicitudes de asistencia y utilizarán todos los recursos disponibles dentro de Interoute para garantizarle al Cliente que la incidencia o solicitud sea resuelta a la mayor brevedad posible.

Puede contactar con el Centro de Atención al Cliente por teléfono, fax o correo electrónico, y en cualquiera de los siguientes idiomas: Inglés, Alemán y Francés. Se deberá proporcionar la siguiente información:

1. Nombre de la empresa
2. Numero de cuenta con Interoute
3. Descripción del asunto
4. Persona de contacto
5. Número de teléfono de contacto

Por razones de seguridad, el Centro de Atención al Cliente únicamente aceptará solicitudes de servicio a las personas designadas por la empresa del Cliente.

2.14. Exclusiones del Servicio

Para evitar cualquier duda, el Servicio de Hosting no incluye ningún otro servicio que no esté explícitamente detallado en el presente documento, particularmente, aunque no limitado a:

- i. El desarrollo o integración de contenidos de sitio en la red o aplicaciones de software.
- ii. Diseñar cualquier clase de red, sistema o servicio.
- iii. Protección de datos, sistemas o aplicaciones contra ataques, ataques de intrusión, virus, gusanos informáticos o caballos de Troya provenientes de Internet.
- iv. Soporte en la instalación del Software Gestionado por el Cliente.
- v. Actualizar el sistema operativo en el equipo de Hosting en su totalidad en donde Interoute todavía soporta el sistema operativo actual instalado en los Equipos de Hosting. Todas las actualizaciones al sistema operativo solicitadas por el Cliente serán facturadas aplicando las tarifas por horas detalladas en el Apéndice 1 de éste Anexo 2.
- vi. Interoute no se hará responsable y no podrá ser responsabilizado por el bajo rendimiento a causa de las limitaciones físicas del hardware (memoria, CPU, espacio en disco). Interoute notificará al Cliente de dichas limitaciones y sugerirá los cambios de hardware pertinentes.

Si el Cliente requiere cualquiera de estas prestaciones, deberá consultarlo en su punto de venta local con el propósito de verificar los servicios correspondientes de Interoute.

3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Las sub-secciones que siguen a continuación enumeran las diferentes responsabilidades del Cliente durante el término de éste contrato de servicios y aseguran que la instalación y la gestión continua serán realizadas de manera profesional y puntual.

3.1. Representantes Técnicos

El Cliente deberá designar a una o más personas cualificadas como sus representantes técnicos y puntos de contacto con Interoute. Estos puntos de contacto técnico deberán ser actualizadas ya sea por teléfono, fax o correo electrónico y deberán ser proporcionados tanto antes como después de la instalación.

3.2. Protección de Apagado e Inicio

Para prestarle mantenimiento al Sistema de Hosting, Interoute podrá necesitar reiniciar un servidor. El Cliente deberá cerciorarse que cualquier Software Gestionado por el Cliente se apague e inicie correctamente.

3.3. Backup

El Cliente deberá cerciorarse de que todos los archivos los cuales pueda que necesite sean restaurados algún día cumplan con las especificaciones expuestas en la sección 2.10 "Backup & Restauración", particularmente con la sección 2.10 (b).

3.4. Mantenimiento y Suspensiones Temporales del Cliente

El Cliente deberá informar inmediatamente a Interoute de cualquier cambio que tenga la intención de llevar a cabo al Software gestionado por Interoute o de cualquier suspensión temporal que cause el Cliente.

3.5. Otras Responsabilidades

El Cliente por medio de la presente se compromete a:

- i. avisar a Interoute de todos los cambios hechos a las aplicaciones instaladas en el Sistema de Hosting antes de efectuar los cambios;
- ii. cerciorarse de que cualquier reiniciación o detención del servicio de monitorización de Interoute sea precedido por una llamada al teléfono de Atención al Cliente de Interoute (proporcionado en la documentación de entrega de Servicio);
- iii. informar de cualquier fallo o incidencia con el Servicio de Hosting al teléfono del Centro de Atención al Cliente acordado tan pronto como tal incidencia haya sido identificada;
- iv. presentar los resultados a cualquiera de las peticiones de mantenimiento de Interoute entregadas al Cliente durante el tiempo razonable especificado en dicha petición.
- v. proporcionar a Interoute la lista correcta de dominios que necesita dirigir a los servidores del Cliente.
- vi. instalar y configurar un cliente de acceso remoto en su ordenador remoto, cuando sea el caso, al Servicio de Hosting con el propósito de realizar el mantenimiento remoto del Servicio de Hosting.
- vii. proporcionar los detalles de cualquier configuración específica para cualquier equipo junto con su resultado final.
- viii. no instalar actualizaciones informáticas para el sistema operativo o las aplicaciones de soporte de Interoute a menos que sea acordado por Interoute.
- ix. cerciorarse de que las aplicaciones del Cliente no estén defectuosas, degradadas, averiadas o afectadas debido a actualizaciones del sistema operativo. Interoute no se responsabiliza si una actualización del sistema operativo conlleva al defecto, degradación, avería o ponga en riesgo las aplicaciones del Cliente.
- x. recuperar todas las aplicaciones del Cliente a su estado previo al fallo del servicio.

anexo 2h

condiciones adicionales para el servicio de hosting gestionado

- xi. proporcionar a Interoute de cualquier detalle relativo a la configuración del software de la base de datos. Esto incluye el software de configuración y aplicación y la configuración que afecta a la base de datos.
- xii. permitir a Interoute el acceso a la base de datos con el fin de instalar y configurar un cliente de backup para realizar las copias de seguridad.
- xiii. permitir a Interoute el acceso a la base de datos con el fin de instalar y configurar un cliente de monitorización para transmitir el proceso de monitorización de la base de datos.
- xiv. habilitar una cuenta de usuario SQL con privilegios de administrador de sistema.

4. SOPORTE TÉCNICO

Interoute deberá proporcionar al Cliente con sus Servicios de Hosting las 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año con la excepción de las exclusiones detalladas en éste Contrato. Desde el momento en el que Interoute haya contestado, Interoute usará esfuerzos razonables para resolver el Fallo o de algún modo abordará el problema lo antes que sea de manera razonablemente factible.

Prioridad 1 = urgente; e.j. sistema servicio inactivo, no se puede acceder desde Internet

Prioridad 2 = alta; e.j. degradación del funcionamiento, restauración de datos crítica

Prioridad 3 = media; e.j. re-inicialización del servidor, re-inicialización solicitada por el Cliente

Prioridad 4 = estándar; e.j. mantenimiento estándar y suspensiones temporales planificadas, preguntas del servicio, solicitud de contraseñas

Las siguientes pautas escalonadas serán utilizadas dentro de Interoute:

Clase de Fallo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Prioridad 1	15mins	2 horas	4 horas
Prioridad 2	15mins	4 horas	8 horas
Prioridad 3	15mins	12 horas	24 horas
Prioridad 4	15mins	24 horas	48 horas

Nivel de Soporte	Cargo Laboral Usual	Responsabilidades Usuales
Nivel 1	Ingeniero de Soporte Nivel I	General. Primer nivel de remediación incluyendo la verificación de problemas, aislamiento y resolución de problemas generales
Nivel 2	Ingeniero de Soporte Nivel II	Especialista. Especialistas en Sistemas que se dedican a los sistemas individuales.
Nivel 3	Proveedor / Soporte de terceras partes	Proveedor de soporte externo.

5. OPCIONES DE VALOR AÑADIDO Y ACTUALIZACIONES

Todas las siguientes opciones y actualizaciones serán cotizadas por separado y provistas sujetas a cobro.

5.1. Instalación fuera del horario de oficina

A pesar de que el Sistema de Hosting es gestionado y monitorizado 24 horas al día, los trabajos de instalación y configuración son normalmente efectuados durante el horario de oficina únicamente. Cuando se requiera una instalación fuera de este horario, proveerá un presupuesto por separado como si se tratase de un servicio adicional a facturar.

5.2. Backup & Restauración de la Base de Datos

Con esta opción, Interoute incluye sistemas de gestión de bases de datos relacionados con Oracle o MS-SQL en la prestación del servicio de "Backup & Recuperación" (ver sección 2.11).

Interoute instalará un cliente de software de Veritas MS-SQL o de Oracle en cada servidor de la base de datos incluido dentro de esta opción. Interoute puede cambiar este software del Cliente en cualquier momento, con un período de notificación de un mes.

Esta opción se cobrará por cada base de datos (e.j. grupo de datos) según lo estipulado por separado en este contrato de servicio. Si el Cliente desea cambiar el número de las bases de datos protegidas por esta opción, Interoute podrá proporcionarlo sujeto a una cotización separada.

(a) Restricciones

- Las bases de datos se podrán restaurar solamente al estado de su última copia de seguridad. Los registros de transacciones no podrán ser restaurados, lo que pueden dar lugar a la pérdida de cambios de datos después del momento del backup. Interoute no será responsable de una base de datos inconsistente o de cualquier anomalía de la aplicación de la base de datos después de una restauración como resultado de este proceder.
- Las restauraciones de datos del se limitan a restaurar la base de datos a su localización original.
- La unidad restaurable más pequeña es una "TABLA". Por lo tanto, los registros individuales no pueden ser restaurados.
- Interoute no podrá dar soporte al Cliente en la recuperación de las aplicaciones de acuerdo con la base de datos.

(b) Responsabilidades del Cliente

El Cliente deberá proporcionarle a Interoute cualquier detalle referente a la configuración del software de la base de datos. Esto incluye el software de aplicación y configuración, y la configuración que afecte la base de datos. El Cliente deberá también:

- Permitir el acceso de Interoute a la base de datos con el fin de instalar y configurar el cliente de Veritas.
- Proveer de una cuenta de usuario SQL con privilegios de administrador del sistema, si fuese necesario.

5.3. Bare Metal Restore

Esta opción ofrece un tiempo de actividad creciente por medio de la recuperación rápida del servidor completo. Esta copia de seguridad y restauración incluye no sólo el sistema operativo, sino también la configuración de sistema, aplicaciones y datos del Cliente. Los servidores se pueden recuperar en configuraciones de hardware similar o diferente. Las copias de seguridad de los datos están sujetas a los requisitos de backup normales, tales como hot-backup (copia de seguridad en caliente) para las bases de datos. Los puntos de restauración están de acuerdo con los horarios normales de backup.

5.4. Alquiler de Software de Microsoft®

Interoute está asociado con Microsoft® y suscrito al Contrato de Proveedor de Servicios de Licencia de Microsoft® para ofrecer opciones de licencias de software flexibles a los Clientes. Esta opción es únicamente un servicio de alquiler de software. En concreto, cualquier autorización de software bajo esta opción será proporcionada de acuerdo con los términos y condiciones de la sección 2.3 "Aprovisionamiento de Software, Soporte y Servicio". Una vez terminado el contrato de servicio, cualquier licencia concedida al Cliente dentro de esta alternativa no podrá ser transferida al Cliente y será devuelta a Interoute.

5.5. Outsourcing de Oracle

Instalación y gestión de las bases de datos de Oracle. Incluye las siguientes responsabilidades:

- Instalación y configuración del entorno Oracle.
- Instalación de las actualizaciones de Oracle.
- Soporte de Productos de Oracle.
- Control de los procesos-sistema y registro de archivos, diagnóstico de fallos, escalación de fallos a Oracle (si la licencia fue comprada a través de Interoute) y cooperación con el soporte de Oracle.
- Monitorización de la aplicación de la base de datos y tablespace.

5.6. Servicios de Cortafuegos Opcionales

Interoute es responsable de mantener cualquier Servicio y política de Gestión de Cortafuegos de Interoute según lo especificado por el Cliente al comprar el servicio de gestión de cortafuegos de Interoute. El Cliente reconoce que no es posible estar protegido contra todas las formas de ataques y que la única obligación de Interoute es la de administrar el cortafuego de acuerdo con las buenas prácticas de industria.

El Cliente podrá efectuar cambios ilimitados a sus directrices durante los primeros dos meses del Servicio de Hosting. A partir de entonces, el Cliente podrá efectuar 2 cambios de directrices por mes. Los cambios de directrices adicionales serán facturados de acuerdo con los costes por hora especificados en el Apéndice 1 de éste Anexo 2.

5.7. Balanceadores de Carga & Nivel de Seguridad en la Conexión (SSL Handling)

Esta opción le permite al Cliente incrementar el rendimiento y disponibilidad de TCP/IP según la aplicación mediante la distribución de la carga de trabajo entre múltiples servidores. El Cliente podrá seleccionar una solución según la carga de trabajo integrada de algunos sistemas operativos o un dispositivo adecuado. Además, el Cliente podrá seleccionar mover el Nivel de Seguridad en la Conexión de su sitio Web a un dispositivo de carga de trabajo aparte para aliviar los servidores de la carga de trabajo y de la configuración compleja requerida para soportar HTTPS.

5.8. Cluster de Alta Disponibilidad

Esta opción proporciona un par de servidores redundantes en una configuración de cluster la cual elimina los servidores como un único punto de falla y por lo tanto incrementa la Disponibilidad estándar del Servidor tal y como se estipula en el documento anexo al Contrato de Nivel de Servicio, el cual es particularmente muy importante para las aplicaciones críticas de negocio.

6. CARGOS

6.1. Cargos pagaderos por el Cliente

- Los cargos por el Servicio de Hosting deberán incluir un Cargo por Instalación, una Cuota Mensual y Cargos Adicionales.
- A menos que sea acordado lo contrario entre las Partes en la Orden de Compra, los Cargos por el Servicio de Hosting y cualquier cargo aplicable a los Cargos de Cancelación serán facturados de acuerdo con los términos especificados en los Términos y Condiciones Estándar de Interoute por las cantidades detalladas en la Orden de Compra o la Orden de Cambio.

anexo 2h

condiciones adicionales para el servicio de hosting gestionado

- Cualquier Cargo Adicional será facturado al Cliente (tal y como se expone en la Orden de Compra o en el Apéndice 1 de este Anexo 2).

7. CRÉDITOS DE SERVICIO

Interoute proporcionará al Cliente con Créditos de Servicio al no cumplir con los siguientes objetivos:

- Disponibilidad de Servicio

7.1. Disponibilidad de Servicio

Serán efectuados ICMP Pings Programados por cada Equipo de Hosting con intervalos cada 5 minutos ("Tests").

Un Equipo de Hosting se considera disponible en un momento dado si un ICMP Ping Programado ha sido ejecutado y se recibe una respuesta favorable en el plazo de 10 segundos ("Test Satisfactorio"). Para los Equipos de Hosting Redundantes se considerará que el test ha sido satisfactorio si cualquiera de los componentes redundantes está disponible.

El porcentaje de disponibilidad del Equipo de Hosting es calculado Mensualmente utilizando la siguiente fórmula:

$$P = \frac{A}{T} \times 100$$

En donde:

- P es el porcentaje de disponibilidad;
- A es el número total de Tests Satisfactorios en ese mes calendario;
- T es el número total de Tests en ese mes calendario.

Objetivos del Servicio de Nivel de Disponibilidad

Conforme a las demás provisiones de este párrafo:

El objetivo de disponibilidad para los Equipos de Hosting es de: 99.5%

7.2. Cálculo de los Créditos de Servicio

- Cuando en un Periodo de Revisión Mensual se incorpore parte de un mes, no se aplicará ningún crédito de servicio a la tarifa preestablecida de la Cuota Mensual.
- La Cuota Mensual utilizada para calcular los créditos de servicio será el total de la Cuota Mensual del Periodo de Revisión Mensual correspondiente.
- Los créditos de servicio serán calculados mensualmente, agregados y acreditados al Cliente cada mes.
- Si el Servicio es cancelado durante un Periodo de Revisión Mensual, el crédito de servicio no será pagadero con respecto al Servicio para ese Periodo de Revisión Mensual.
- El Cliente deberá reclamar cualquier crédito de servicio como consecuencia del incumplimiento de los niveles de servicio, por escrito, dentro de los veintiún (21) días laborables de la fecha en la cual el Cliente se diera cuenta del fallo. El Cliente no tendrá ningún derecho a ningún crédito de servicio con respecto a reclamaciones a menos que, y hasta que Interoute haya recibido una notificación por escrito de la reclamación. En caso de que Interoute requiriese información adicional del Cliente, el Cliente no deberá reclamar ningún crédito de servicio hasta que Interoute haya recibido toda la información que haya solicitado.

7.3. Exclusiones al Pago de Créditos de Servicio

- Interoute no le pagará al Cliente los Créditos de Servicio que estén relacionados con fallos o interrupciones al Servicio que sean causados por cualquiera de las siguientes razones:
 - Acto u omisión del Cliente, sus empleados, agentes o contratistas incluyendo: (pero no limitado a):
 - Dejar de proporcionar las partes de recambio para los equipos proporcionados por el Cliente
 - Cualquier avería del Software Gestionado por el Cliente incluyendo un apagado o iniciación fallida del Software Gestionado por el Cliente;
 - incumplimiento por parte del Cliente de los Términos y Condiciones de Interoute;
 - Un fallo en, o cualquier otro problema asociado con, el equipo conectado en el lado del Cliente del Punto de Servicio de Demarcación de Interoute;
 - Cualquier acontecimiento descrito en la cláusula 20 de los Términos y Condiciones de Interoute (Fuerza Mayor);
 - El incumplimiento por parte del Cliente en permitir el acceso a Interoute a cualquier equipo cuando Interoute lo haya solicitado;
 - Cualquier Suspensión Temporal Planificada tal y como se describe en la Cláusula 10 de los Términos y Condiciones de Interoute (Mantenimiento) o el párrafo 2.10 del presente.
 - Los fallos relacionados con la utilización del equipo de alojamiento por el Cliente o sus clientes , tales como la carga de tráfico excesivo;
 - Ataque informático a una dirección en la red (Denial Of Service attacks);
 - Restauración continua de datos desde una librería de backup.

- Los créditos de servicio no se aplicarán a las Suspensiones Temporales Planificadas en la red IP de Interoute.
- Los créditos de servicio no se aplicarán a más de un incumplimiento de cualquiera de los objetivos de nivel de servicio descritos en el presente documento que provengan del mismo incidente. Con respecto al Periodo de Revisión Mensual, la cantidad total a pagar por cualquier crédito de servicio con relación a algún incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio no excederá el 50% de la Cuota Mensual por el Servicio afectado.
- Los créditos de servicio no se aplicarán al servicio de Instalación cuando los circuitos de Acceso requeridos para el Servicio no sea proporcionados ni mantenidos por Interoute. En caso de que se requiera que los circuitos de Acceso sean obtenidos por Interoute de un tercero, la Fecha de Comienzo del Servicio estará sujeta a los plazos de entrega de los circuitos de acceso del proveedor.

8. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Además de las provisiones de cancelación anticipada de la Cláusula 2 del Anexo 1 "términos y condiciones estándar de Interoute" del Contrato, si el Servicio es total o parcialmente cancelado o modificado de manera significativa antes de la Fecha de Comienzo del Servicio, el Cliente pagará a Interoute un porcentaje del Cargo por Servicio de Instalación, de acuerdo con la siguiente tabla:

Numero de Días Laborales Antes de la Fecha de Comienzo del Servicio	Obligación del Cliente como % del Cargo de Instalación
0 a 1 días	100%

condiciones adicionales para el servicio de hosting gestionado

2 a 5 días	90%
6 a 10 días	70%
11 a 20 días	50%
21 a 30 días	25%

Adicionalmente, el Cliente será responsable por todos los costes del hardware.

9. INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

9.1. Tramitación de Incidencias

- Cualquier sospecha de fallo deberá ser informada al Centro de Atención al Cliente utilizando los procedimientos detallados en el Libro de Entrega al Cliente el cual se entregará en la Fecha de Comienzo del Servicio. Cuando se informe de una incidencia, el Cliente deberá identificar el Servicio afectado y proporcionar los detalles de la incidencia.

9.2. Tiempo de Reparación

- Interoute intentará solucionar la incidencia causando una pérdida del Servicio en un plazo de cuatro (4) horas. Interoute le proporcionará detalles del progreso al Cliente cada dos (2) horas, a menos que sea acordado lo contrario.

9.3. Duración del Fallo

- Todos los fallos registrados por el Sistema de Gestión de Hosting serán reconciliados contra los partes de incidencias correspondientes recaudados por el Servicio de Atención al Cliente. La duración exacta del fallo será calculada como el tiempo transcurrido entre el fallo reportado al Servicio de Atención al Cliente y el tiempo en que haya sido restaurado el Servicio.

9.4. Notificación al Cliente

- El Servicio de Atención al Cliente de Interoute intentará informar al Cliente si hay alguna suspensión temporal en el Servicio de Atención al Cliente. Esta información deberá ser proporcionada las 24 horas al día, siete días a la semana. Interoute intentará notificar al Cliente de cualquier suspensión temporal que afecte al Servicio dentro de las dos primeras horas en que Interoute se haya dado cuenta de dicha interrupción.

APÉNDICE 1 – CARGOS ADICIONALES

1. Cargos por servicios adicionales

Los requerimientos de servicios adicionales solicitados por el Cliente y acordados por Interoute, que serán requeridos en determinado tiempo deberán ser cobrados de acuerdo con las siguientes tarifas:

Nivel de Ingeniero	Coste por Hora
Ingeniero	€150

2. Interoute se reserva el derecho a revisar de manera anual la tarifa anterior y en caso en que haya cualquier cambio, deberá notificar al Cliente con por lo menos un (1) mes de antelación a la fecha en que se efectúe dicho cambio.

3. Otros Cargos Adicionales incluidos pero no limitados a cargar por:

- Cargos por Tráfico Burst (ver cláusula 2.6ii del programa 2) facturados mensualmente , a mes vencido, a €50 por Mb.
- Implementación de cambios (ver cláusula 2.10iv del programa 2) facturados conforme a la Orden de Cambio.
- Restauración de datos a solicitud del Cliente a tarifa de [ingeniero] en el párrafo 1.1 mencionado anteriormente (ver cláusula 2.11 del Anexo 2) facturados mensualmente a mes vencido.
- Cambio de directrices de los balanceadores de carga a tarifa de [ingeniero] en el párrafo 1.1 mencionado anteriormente facturado mensualmente a mes vencido.
- Actualizaciones del Sistema Operativo a tarifa de [ingeniero] en el párrafo 1.1 mencionado anteriormente (ver cláusula 2.14 del Anexo 2) facturadas mensualmente a mes vencido.
- Asistencia técnica a tarifa de [ingeniero] en el párrafo 1.1 mencionado anteriormente (ver cláusula 2.12 del Anexo 2) facturada mensualmente a mes vencido.
- Direcciones IP adicionales públicamente enrutable a tarifa de €5 (IVA no incluido) por cada dirección IP facturada a la hora de la compra.
- Compra de cintas de back-up cotizadas a solicitud del Cliente, facturadas mensualmente a mes vencido..
- Almacenamiento remoto de cintas de back-up cotizadas a solicitud del Cliente, facturado mensualmente a mes vencido..
- Compra de las prestaciones expuestas en la Cláusula 5 del Programa 2 facturadas conforme a la Orden de Cambio u Orden de Compra.
- Compras de Equipos facturados al momento de la compra.