

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de coubicación de Interoute incluirá los servicios de instalación y los servicios técnicos relacionados con la puesta a disposición de las Instalaciones de Interoute para la coubicación.

2. DEFINICIONES

“**Agente designado**” hace referencia a un empleado del Cliente y a cualquier contratista empleado por el Cliente que Interoute deberá haber aprobado previamente sin poder negarse o demorar tal aprobación sin motivo razonable.

“**Alquiler**” hace referencia a cualquier alquiler, licencia u otro documento que confiere un derecho de ocupación en cualquier Instalación de Interoute.

“**Armario**” hace referencia a un armario con cerradura dentro de la zona de coubicación para colocar los Equipos del cliente aprovisionados según la especificación establecida en el Pedido.

“**Cargo de instalación del servicio**” hace referencia a la parte de la Cuota de instalación atribuible a los servicios profesionales para la instalación del Servicio y por lo tanto, excluye el precio de cualquier bastidor, cable, conexión temporal, jaula u otro equipo importante asociado con la entrega del Servicio.

“**Espacio de bastidor**” hace referencia a un espacio dentro del área de coubicación para colocar los Equipos del cliente y que se pondrá a disposición del Cliente con las especificaciones establecidas en el Pedido.

“**Espacio del Cliente**” se refiere al equipo de comunicaciones y otros elementos de hardware o software complementarios a los instalados en los Locales por o en nombre del Cliente.

“**Instalaciones de Interoute**” hace referencia a cualquier instalación que Interoute pone a disposición al Cliente según un Pedido.

“**Fallo que afecta al servicio**” hace referencia a cualquier fallo, reparación o estado (o amenaza de fallo, reparación o estado) que afecte al servicio del Cliente y que el Cliente o Interoute registren mediante un informe de incidencias. Los fallos debidos a Fuerza mayor, los fallos de los equipos del Cliente o actos u omisiones del Cliente o de cualquier empleado o agente externo serán considerados Fallos que no afectan al servicio.

“**MRC**” hace referencia a la cuota mensual;

“**Otro Cliente**” hace referencia a cualquier persona que comparte el uso de cualquier Instalación de Interoute (incluyendo a Interoute) con el Cliente.

“**Permisos**” hace referencia a cualquier licencia reglamentaria requerida por cualquier autoridad o cuerpo regulatorio que permite al Cliente proporcionar cualquier servicio de comunicaciones o servicios asociados u operar cualquier equipo del Cliente.

“**Servicios de coubicación**” hace referencia al Espacio del bastidor, Espacio útil o Armario, según sea el caso, junto con cualquier servicio auxiliar, como se especifica en un Pedido.

“**Servicio de manos y ojos remotos**” significa la asistencia remota mínima de carácter técnico que se presta al Cliente cuando éste no pueda ocuparse del centro de procesamiento de datos por falta de tiempo y / o limitaciones relacionadas con la distancia.

Cualquier otro término que comience con letras mayúsculas tendrá el significado que se estipula en el Anexo 1.

3. TÉRMINOS DE LOS SERVICIOS DE COUBICACIÓN

Se aplicarán los siguientes términos y condiciones cuando Interoute preste al Cliente servicios de coubicación en las Instalaciones de Interoute.

4. CARGOS

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

- 4.1. Sujeto a la cláusula 4.2 y 4.3, a menos que las Partes lo acuerden de otra manera en el Pedido, los Cargos por el Servicio de coubicación y cualquier cargo de cancelación aplicable se facturarán de conformidad con los términos especificados en el Anexo 1 para los importes que se detallan en el Pedido.
- 4.2. En el caso de que los costes de Interoute con respecto al consumo se redujeran o incrementaran un tres (3) por ciento o más, los cargos al Cliente con respecto al consumo energético se ajustarán convenientemente. Esto también se aplica a los servicios si se incluyera el consumo, aunque sólo para el componente de consumo energético. A menos que se establezca lo contrario, el componente de consumo energético será del cincuenta (50) % de las Cuotas mensuales por los Servicios de coubicación.
- 4.3. En el caso de que se incrementaran los costes de Interoute por el suministro de los Servicios de coubicación establecidos en este Acuerdo, incluyendo pero sin limitación la indexación u otras circunstancias fuera del control de Interoute, Interoute tendrá derecho a cargar tal incremento. Interoute informará convenientemente al Cliente por escrito, estableciendo la cantidad, la razón por la que se incrementa el precio y la fecha efectiva de tal incremento. Para evitar dudas, Interoute no tiene la intención de beneficiarse de tal incremento.

5. PROVISIÓN DE SERVICIOS DE COUBICACIÓN

- 5.1. Interoute se compromete a suministrar los Servicios conforme a lo especificado en la Orden de Pedido y en Fecha de Compromiso con el Cliente especificada en la Orden de Pedido.
- 5.2. El suministro de alimentación indicado en el Pedido por su valor nominal en amperios, será la alimentación total disponible sobre alimentación simple o alimentación doble, es decir, alimentación $8A A+B = 8A$ de consumo total.
- 5.3. Interoute se reserva el derecho de monitorizar regularmente el consumo de un cliente y facturar cualquier exceso de consumo acordado en el Pedido a 2 x precio de la alimentación de Interoute consignado en la Orden de Pedido. Además, si el consumo del Cliente superara lo establecido en el Pedido, e Interoute considerase que el exceso de consumo está comprometiendo el suministro de energía existente y el aire acondicionado, Interoute se reserva el derecho de cancelar el Acuerdo.
- 5.4. Sujeto a las disposiciones de este Anexo, el Pedido y en el Anexo 1 así como en las demás condiciones de este Contrato, por la presente, Interoute otorga al Cliente un derecho de utilización de los Servicios de coubicación en las Instalaciones de Interoute para instalar, operar y mantener los Equipos del cliente durante el periodo de vigencia del Acuerdo.
- 5.5. Salvo que se establezca de otra forma en el Pedido, el Cliente deberá instalar y utilizar los Equipos del cliente a riesgo y coste del propio Cliente. Todas las instalaciones deberán estar conformes con todos los estándares relevantes de la industria y con cualquier requisito razonable estipulado por Interoute. Interoute podrá exigir que el Cliente esté conforme con ellos, y tendrá derecho a aprobar anticipadamente las especificaciones y planes de instalación del Cliente y podrá exigir que el Cliente reinstale cualquier Equipo del Cliente que no esté instalado de acuerdo con dichas especificaciones y planes.

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

- 5.6. A menos que Interoute haya dado su consentimiento previo por escrito (sin retenerlo injustificadamente), el Cliente sólo podrá utilizar los Servicios de coubicación en las Instalaciones de Interoute para la coubicación y mantenimiento de equipos de comunicaciones, que se conectarán a la Red de Interoute.
- 5.7. Para ubicaciones clasificadas por Interoute como ubicaciones de centros de datos, el Cliente podrá solicitarlo en la Orden de pedido el Servicio manos y ojos remotos. El Servicio manos y ojos remotos se suministra según los Términos del Apéndice B de este Anexo. En ubicaciones de infraestructuras, normalmente no está disponible Servicio manos y ojos remotos. Por lo tanto, el Servicio manos y ojos remotos podrá, en estos casos, únicamente solicitarse por escrito a Interoute, que responderá indicando cuál es su capacidad a la hora de prestar el servicio solicitado y el precio del servicio.
- 5.8. Interoute facturará los Gastos asociados con los servicios adicionales y el Cliente pagará los cargos de conformidad con los términos especificados en el Anexo 1 y en el Pedido.

6. SEGURO

- 6.1. El Cliente asegurará los Equipos del cliente durante todo el tiempo que dichos equipos permanezcan en las Instalaciones de Interoute y deberá contratar un seguro a terceros y de responsabilidad civil de al menos cinco millones (5.000.000) de euros.
- 6.2. El Cliente será responsable de obtener todos los Permisos requeridos asociados con el uso de los Equipos del cliente.
- 6.3. En caso de que el Cliente no mantuviera la cobertura de seguro requerida y surgiera una reclamación, el Cliente indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Interoute por cualquier reclamación para la que el seguro requerido habría proporcionado cobertura.

7. ACCESO

- 7.1. Con sujeción a las restricciones impuestas por cualquier contrato de Alquiler y el procedimiento de acceso aplicable a las Instalaciones de Interoute, ésta otorgará acceso a las Instalaciones de Interoute, en todo momento que sea razonable, a los Agentes Designados por el Cliente para el mantenimiento del Equipo del Cliente.
- 7.2. Interoute podrá denegar la entrada a cualquier persona que no se identifique pertinentemente como Agente Designado. En cualquier caso, Interoute puede denegar la entrada a las Instalaciones de Interoute a cualquier persona cuyo comportamiento pueda ser razonablemente considerado por el representante de Interoute como susceptible de perjudicar la actividad en las Instalaciones de Interoute o que pueda poner en peligro las Instalaciones de Interoute o la propiedad de Otros Clientes.
- 7.3. El Cliente será responsable ante Interoute en relación con sus Agentes Designados que visiten las Instalaciones de Interoute y garantizará que dichas personas cumplan estos términos y condiciones.
- 7.4. Interoute podrá modificar periódicamente los derechos de acceso descritos en estas Condiciones Adicionales debido a cualquier trabajo a realizar o por motivos de seguridad o para la gestión de las Instalaciones de Interoute, siempre que cualquiera de dichas modificaciones no menoscabe de modo importante los derechos del Cliente a utilizar los Servicios de Coubicación que le son prestados en virtud de este Contrato y de acuerdo con el Anexo 1.

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

7.5. El Cliente no realizará, permitirá ni llevará a cabo actividad alguna en las Instalaciones de Interoute que pueda dañar cualquiera de los elementos o muebles propiedad de Interoute o de sus Empresas Asociadas y se asegurará de que en ningún momento impide, interfiere en o interrumpe, eléctrica o físicamente, las operaciones del equipo de comunicaciones de Interoute o de cualquier Otro Cliente e inmediatamente reparará cualquier fallo en el Equipo del Cliente que cause o pueda causar dicha interferencia. A pesar de lo anterior, cuando el Cliente no lleve a cabo o demore la prevención o solución de dicha interferencia, Interoute tendrá derecho (pero no estará obligada) a tomar todas las medidas razonables para prevenir o remediar esta interferencia y el Cliente reembolsará a Interoute cualquier coste razonable incurrido por Interoute al efectuar dicha reparación.

7.6. El Cliente:

- a. No realizará ni permitirá cualquier acto que cause o pueda causar cualquier interferencia, molestia, incomodidad, pérdida o daño a cualquier Otro Cliente.
- b. No exhibirá rótulos o avisos en las Instalaciones de Interoute que no sean los rótulos o avisos requeridos en virtud de cualquier normativa.
- c. Retirá todos los residuos y desperdicios generados por el Cliente o sus directivos, empleados, asistentes o agentes (incluyendo cualquier Agente Designado) y mantendrá las Instalaciones de Interoute limpias y ordenadas en todo momento.

8. REUBICACIÓN

Interoute tendrá derecho, periódicamente y mediante notificación escrita, con un mínimo de un (1) mes de antelación, a requerir que el Equipo del Cliente sea trasladado e instalado en otro espacio adecuado en las Instalaciones de Interoute o, con el acuerdo del cliente, en otro local adecuado de la misma ciudad. Todos los costes razonables derivados directamente de esta reubicación serán sufragados por Interoute. Interoute realizará esfuerzos razonables para garantizar que esta reubicación cause las menores molestias y/o interferencias posibles al Cliente.

9. AMENAZA A PERSONAS O A LA PROPIEDAD

Interoute tendrá derecho a desconectar el Equipo del Cliente:

- a. En caso de una emergencia que amenace vidas o propiedades.
- b. Si se lo requiere cualquier autoridad estatal o legislativa.
- c. Cuando el Cliente incumpla este Contrato.

Sin embargo, en tanto que sea razonablemente posible hacerlo, Interoute contactará e informará al Cliente con carácter previo a la adopción de las mencionadas medidas.

10. MANTENIMIENTO

Si Interoute planificara realizar trabajos imprescindibles en las Instalaciones de Interoute, Interoute podría exigir al Cliente que desconectara sus equipos en el momento requerido y

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

mantener desconectados los Equipos del cliente (como pudiera ser el caso) hasta nueva notificación de Interoute.

11. FINALIZACIÓN

11.1. Interoute tendrá derecho a resolver el uso por parte del Cliente de todos o parte de los Locales de Interoute si:

- El derecho de Interoute a utilizar la instalación en las Instalaciones de Interoute se resuelve o finaliza por cualquier motivo.
- El Cliente incumple los términos y condiciones de Interoute o las condiciones de la Orden de Pedido correspondiente.
- El Cliente realiza modificaciones en el Espacio del Cliente que se le haya asignado en los Locales de Interoute sin el consentimiento previo por escrito de Interoute.
- El Cliente permite que personal o Contratistas entren en las Instalaciones de Interoute sin el consentimiento previo por escrito de Interoute.
- El Cliente incumple alguna de las normas, notificadas por correo o de algún otro modo, relativas al uso de, o al acceso a, las Instalaciones de Interoute.

11.2. El derecho de uso de las Instalaciones de Interoute concedido por este Acuerdo, es una licencia de ocupación. En el plazo de diez (10) días naturales a partir de la finalización del Acuerdo, el Cliente deberá retirar, bajo su propio coste y riesgo, todos los Equipos del cliente de las Instalaciones de Interoute. El Cliente dejará los Servicios de coubicación en buen estado, limpios y ordenados, y deberá reparar cualquier daño que resulte de la retirada de los Equipos del cliente y/o del uso por parte del Cliente de las Instalaciones de Interoute (exceptuando el desgaste natural).

11.3. Si el Cliente no cumple con sus obligaciones descritas en la Cláusula 11.2, Interoute puede, sin perjuicio de otras acciones judiciales o extrajudiciales que pueda ejercer, por cuenta exclusiva del Cliente, retirar el Equipo del Cliente del Espacio de Bastidor, entregar el mismo al Cliente en la dirección que conste en la Orden de Pedido y devolver el Espacio de Bastidor a las mismas condiciones en que estaba en la Fecha de Disposición del Servicio, exceptuando el desgaste natural. y el Cliente indemnizará a Interoute por cualquier coste razonable incurrido al hacerlo.

12. RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

Sin perjuicio de la cláusula 16.6 del anexo 1, la responsabilidad de cada parte por cualquier reclamación, pérdida, gasto o daño en relación con la provisión o uso del servicio descrito en estos términos adicionales, estará limitada a (i) dos millones de euros (2.000.000 €) con respecto a cualquier evento o serie de eventos y (ii) un total de cinco millones de euros (5.000.000 €) en cualquier periodo de 12 meses consecutivos. Nada en estos términos adicionales excluirá o limitará la responsabilidad de las partes por fraude o por muerte o daño personal causado por su negligencia o en relación con la indemnización de propiedad intelectual establecida en la cláusula 19 del Anexo 1.

13. NO ALQUILER

13.1. El derecho a utilizar las Instalaciones de Interoute concedido por este Acuerdo representa una licencia de ocupación y no surgirá ninguna relación de arrendador y alquiler entre las Partes.

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

- 13.2. Las Partes acuerdan que la propiedad de las Instalaciones de Interoute seguirá siendo de Interoute o de los suministradores de Interoute y que nada en este Acuerdo atribuirá de ninguna manera, o intentará atribuir, tal propiedad al Cliente.

14. INSPECCIÓN

Interoute se reserva el derecho a realizar inspecciones periódicas de cualquier parte de las Instalaciones de Interoute incluyendo el Espacio del Cliente o cualquier elemento situado dentro o físicamente junto a las Instalaciones de Interoute. Interoute notificará estas inspecciones al Cliente con antelación, excepto en aquellos casos en que Interoute determine razonablemente que las consideraciones de seguridad justifican la necesidad de dicha inspección sin esperar a la notificación. La realización o no realización de inspecciones periódicas no impondrá sobre Interoute ninguna responsabilidad de ningún tipo ni eximirá al Cliente de cualquier responsabilidad u obligación que le atribuya este Contrato.

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

APÉNDICE A: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE COUBICACIÓN

1. ABONOS DE SERVICIO

Con sujeción a lo establecido en la Cláusula 9 del Anexo 1 y a las disposiciones de esta Cláusula, Interoute proporcionará al Cliente Abonos de servicio por el incumplimiento de los siguientes objetivos establecidos en este Anexo en relación con:

- a. La instalación del servicio;
- b. La disponibilidad del suministro energético; y
- c. La temperatura

1.1 Instalación del servicio

- a. Interoute proporcionará una Fecha de Compromiso con el Cliente (CCD) para la instalación de Servicios de coubicación.
- b. Interoute prestará los Servicios de coubicación de conformidad con las especificaciones establecidas en el Pedido en la Fecha de Compromiso con el Cliente o en un momento anterior.
- c. Si Interoute incumpliera la Fecha de Compromiso con el Cliente, el Cliente tendrá derecho a un Abono de servicio de conformidad con esta Cláusula.

Los Abonos de servicio se calcularán de la siguiente forma:

Número de Días laborables después de CDD	Créditos de servicio como % del Cargo de instalación del servicio
1 a 5 días	10%
6 a 10 días	20%
11 a 20 días	30%
21 a 30 días	50%
31 días o más	100%

- d. Las Cuotas de instalación se facturan después de recibir el Pedido. Cualquier Abono de servicio debido al incumplimiento de la Fecha de Compromiso con el Cliente normalmente se hará con la siguiente factura del Cliente.
- e. Si sólo se retrasara parte de un Pedido, sólo se harán Abonos de servicio válidos en relación con los Servicios de coubicación individuales que no se entreguen en la Fecha de Compromiso con el Cliente.

1.2 Disponibilidad del suministro energético

- a. Los Servicios de coubicación se consideran “Disponibles” a partir de la Fecha de Compromiso con el Cliente, desde el momento en el que comience y se mantenga el suministro energético de conformidad con las especificaciones establecidas en el Pedido y dentro de las tolerancias CBEMA para los equipos de corriente alterna (Computer and Business Equipment Manufacturers' Association).

Se utilizará la siguiente ecuación para calcular la Disponibilidad del suministro energético. Las referencias a los minutos representan el número de minutos en el Periodo de revisión mensual aplicable:

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

(Total minutos – Total minutos indisponibles
(redondeados al minuto más cercano)

X 100

Total minutos

- b. Para estos cálculos, la disponibilidad del suministro energético se monitoriza en la salida del Rectificador DC y de los Sistemas AC UPS.

Cuando la Disponibilidad del suministro energético caiga por debajo del requisito por tipo de ubicación durante cualquier Plazo de revisión mensual, el Cliente tendrá derecho a la devolución del alquiler mensual aplicable de la siguiente forma:

Ubicación	Disponibilidad del suministro energético	Devolución de MRC por objetivo incumplido
Centro de procesamiento de datos	99,999%.	15%
Proveedor de servicio	99,99%	10%
Infraestructura	99,9%	5%

1.3 Criterios de temperatura.

- a. Interoute mantiene sus instalaciones con una tolerancia de temperatura conforme con las Directrices del comité técnico 9.9 de la ASHRAE (Sociedad Americana de Calefacción, Refrigeración y Aire Acondicionado), como se indica a continuación:

Temperatura objetivo: medida en la entrada de Equipo del cliente en el pasillo de aire frío: 23 grados Celsius ± 3 grados centígrados de tolerancia de temperatura,

- b. Cuando la temperatura objetivo no se mantiene dentro del rango establecido para una ubicación determinada durante cualquier Período de revisión mensual, el Cliente tendrá derecho a un descuento en el MRC tal y como se indica en el siguiente cuadro:

Ubicación	Devolución de MRC por objetivo incumplido
Centro de procesamiento de datos	15%
Proveedor de servicio	10%
Infraestructura	5%

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

- c. Si las Directrices del entorno operativo recomendado del comité técnico 9.9 de la ASHRAE son revisadas o modificadas Interoute se reserva el derecho de ajustar la temperature de funcionamiento de acuerdo con dicha revisión o cambio respetando un preaviso mínimo de 30 días.

1.4 Exclusión del pago de Abonos de servicio

Además de las exclusiones descritas en el Anexo 1, los Créditos de servicio sólo son aplicables si la instalación de la alimentación incluyera suministros energéticos A + B y ambos suministros se perdieran para los Equipos del cliente. Asimismo, tampoco serán aplicables los Abonos de servicio en relación con los Equipos del cliente que están conectados en una sola toma y la unidad de suministro energético del Equipo del cliente ha fallado.

1.5 Reclamaciones de Abonos de servicio

- a. Los Abonos de servicio totales a pagar al Cliente por Fallos que afectan al servicio, no superarán el 50% de la Cuota mensual debida por el Cliente para el servicio correspondiente.
- b. Los Abonos de servicio sólo se aplicarán al valor de los Espacios de bastidor o a los Armarios que se vean afectados por la incidencia.
- c. Los Abonos de servicio relativos a los Servicios en una Orden de Pedido no podrán en ningún caso superar el 17% del importe que represente la totalidad de los Gastos por los Servicios en el Pedido correspondiente en cualquier periodo de 12 meses.

2. INFORME Y GESTIÓN DE FALLOS

2.1. Fallos

El Centro de Servicios a Clientes de Interoute deberá ser informado de cualquier sospecha de fallo, utilizando los procedimientos detallados en el Documento de Cumplimiento del Servicio. Al informar sobre un fallo, el Cliente debe identificar el Servicio de coubicación afectado y dar detalles del fallo.

2.2. Tiempo objetivo de reparación (TTR)

Interoute hará todos los esfuerzos posibles para rectificar cualquier Fallo que afecta al servicio en las siguientes escalas de tiempo:

- a. TTR de cuatro (4) horas en Fallos que afectan al servicio dentro de Instalaciones de coubicación para Instalaciones dotadas de personal.

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

- b. TTR de ocho (8) horas en Fallos que afectan al servicio dentro de otras Instalaciones de coubicación para Instalaciones sin dotación de personal.

2.3. Duración del fallo

Todos los fallos grabados en el sistema integrado de gestión de fallos de la red de Interoute serán conciliados con el correspondiente ticket de fallo del Centro de Servicio a Clientes. La duración exacta del fallo será el tiempo que transcurra entre la emisión del Ticket de Fallo del Centro de Servicios de Cliente y la restauración del servicio.

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

Apéndice B: Servicios de manos y ojos remotos

Manos remotas (servicio reactivo - opcional)

1. El servicio de soporte de manos remotas está disponible como una opción de pago. Se trata de un recurso básico y asistencia técnica a distancia disponible en aquellos casos en los que el cliente no puede asistir al centro de datos por falta de tiempo y / o restricciones de distancia.
2. Interoute considera que lo que se incluye a continuación son Servicios de manos y ojos remotos:
 - a. Reinicio sencillo / ciclo de encendido de los Equipos del cliente
 - b. Activar o desactivar un interruptor o pulsar un botón en los Equipos del cliente
 - c. Verificar, añadir, retirar una etiqueta de demarcación
 - d. Asegurar que los cables estén fijados
 - e. Transmitir el estado de los LEDs de los equipos del cliente bajo la dirección del cliente.
 - f. Proporcionar un número de serie en los Equipos del cliente
 - g. Proporcionar una verificación visual para colaborar en el proceso de los clientes de detección y corrección de fallos.
 - h. Proporcionar servicios de apoyo para y desde la jaula/armario.
 - i. Recibir los equipos del cliente.
3. Los Servicios de Hands & Eyes se realizan haciendo un esfuerzo razonable, sin que Interoute asuma implícita o explícitamente la responsabilidad de lograr o garantizar ningún resultado de cualquier Servicio de manos y ojos remotos realizado. Sin embargo, la mayoría de los Servicios de manos y ojos remotos suelen comenzar dentro de cuatro (4) horas siguientes a la recepción de la solicitud del Cliente.
4. Interoute no tiene obligación de proporcionar al Cliente o poner a su disposición ninguna herramienta o pieza de repuesto. El Cliente será el único responsable del suministro de piezas de repuesto para los Equipos del cliente. El Cliente también será responsable de asegurar que Interoute tenga acceso a las piezas de repuesto necesarias para realizar los Servicios de manos y ojos remotos requeridos. Si no se hiciera así, se liberará a Interoute de su propia obligación.
5. Interoute presta el Servicio de manos y ojos remotos bajo dirección del Cliente y tal cumplimiento del servicio no hará que Interoute sea responsable del funcionamiento o rendimiento adecuado de los Equipos del cliente ni liberará al Cliente de cualquier responsabilidad que pudiera surgir como resultado de cualquier defecto o fallo de los Equipos del cliente. El Cliente será el único responsable de la fiabilidad operativa de los equipos. Por lo tanto, el Cliente deberá indemnizar a Interoute por cualquiera o todas las responsabilidades, costes por daños, cargos y gastos en los que incurra Interoute y que surjan, o estén relacionados, con cualquier daño a terceros o a propiedades de terceros por un defecto en los Equipos del cliente.
6. Para evitar dudas, Interoute no será responsable, por el mero hecho de que haya ayudado a la implementación y/o instalación y/o mantenimiento correctivo de los Equipos del cliente, o responsable de los resultados de tal implementación, instalación o mantenimiento correctivo, a menos que los daños se puedan atribuir exclusivamente al deficiente rendimiento del Servicio de manos y ojos remotos de Interoute.

Anexo 2c

Términos adicionales para servicios de coubicación

7. Cuando solicite el Servicio de manos y ojos remotos, el Cliente facilitará una descripción detallada de los trabajos de manos y ojos que requiera a través de e-mail al NOC de Interoute.
8. Los Servicios de manos y ojos remotos contratados mensualmente, no se acumulan ni se renuevan en meses consecutivos.
9. El horario laboral local se encuentra entre las 9 am y 5 pm para la instalación en la que se solicitan los Servicios de manos y ojos remotos.
10. Si el Cliente tuviera una cobertura de 9 am a 5 pm y solicitara Servicios de manos y ojos remotos después de las 4 pm que requirieran más de una hora de tiempo, Interoute se reserva el derecho de posponer los servicios de manos y ojos remotos hasta el siguiente día laboral.
11. Si Interoute considerara que el Cliente está utilizando los Servicios manos y ojos remotos de forma excesiva, Interoute tiene el derecho, a su única discreción, de cargar tarifas adicionales a cualquier gasto recurrente existente o a declinar la solicitud de servicios excesivos de manos y ojos remotos. Para propósitos de aclaración, el uso excesivo se considerará aquel que supere las 4 horas al mes de Servicio de Hands & Eyes por Espacio de bastidor, Espacio de bastidor secundario o Armario donde cada intervención es de un mínimo de un (1) hora y los casos no se acumulan para los meses subsiguientes. Por las solicitudes que exceden de la asignación de cuatro (4) horas por mes natural se deberán pagar cargos adicionales (150 € por hora, o su equivalente en moneda local) y serán tratados como solicitudes al margen del acuerdo de nivel de servicio.

Servicios profesionales (servicio reactivo - opcional)

Los servicios profesionales son actividades de carácter técnico que el cliente puede solicitar durante el horario comercial normal, esto es de 9 am a 5.00 pm (GMT), pero que NO están cubiertos por el servicio básico de soporte de manos remotas. Los servicios profesionales dan acceso a un ingeniero especialista con experiencia en la realización de tareas similares a las solicitadas por el Cliente. Dicho servicio es pagadero por horas y debe organizarse con al menos 48 horas de antelación. Ejemplos de las actividades típicas que los servicios profesionales pueden realizar son:

- a. Instalación física de hardware – bastidores y cableado
- b. Implementación de cortafuegos
- c. Instalación del sistema operativo y de aplicaciones
- d. La sustitución de hardware defectuoso (intercambio de discos, fuentes de alimentación)
- e. Tests generales de diagnóstico
- f. Coordinación de entrega e instalación