

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

1.1 DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN

En las presentes Condiciones Adicionales

"Abonos de servicio" significa una cantidad abonada por Interoute en los supuestos en los que no se alcanzan los correspondientes objetivos de nivel de servicio.

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

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

"Gasto por Alquiler" se refiere a los Gastos relacionados con el alquiler de la Fibra Oscura durante el Periodo de Alquiler según lo establecido en la Orden de Pedido.

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

"GastoGastos por Instalaciones" se refiere al Gasto extraordinario correspondiente por la conexión del Cliente a un edificio conectado a la Red de Interoute.

"Equipo del cliente", cualquier equipo que pertenece al Cliente o que le ha sido arrendado por parte de terceros (distintos de Interoute);

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

"Fecha de Disposición del Servicio" significa, en relación con la Fibra Oscura o con cualquier Sección en particular, la fecha en que se han realizado con éxito las Pruebas de Aceptación respecto a dicha Sección, que se demostrará mediante la firma del Cliente del Certificado de Aceptación y (si procede) en la que todos los elementos problemáticos se hayan solucionado de acuerdo con la Cláusula 2.7 de este Anexo, o se considere aceptada de conformidad con la cláusula 2.8 del presente Anexo.

"Fibra Oscura" se refiere a los pares de fibra oscura identificados en la Orden de Pedido Red de Interoute y que Interoute haya suministrado en virtud de la Cláusula 2 y respecto a los que Interoute concede al Cliente los derechos establecidos en las presentes Condiciones Adicionales.

"Interrupción planeada" significa cualquier operación de mantenimiento de rutina o de trabajo de actualización, que puede afectar a la disponibilidad del servicio;

"Objetivos de Nivel de Servicio" son los objetivos de nivel de servicio establecidos en el Apéndice 4.

"Periodo de Alquiler" es el periodo especificado en la Orden de Pedido, que empieza en la Fecha de Disposición del Servicio.

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

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

"Puntos de Interfaz" significa la conexión de entrada y de salida a la Fibra Oscura y los puntos intermedios de interconexión que normalmente surgen de los centros de amplificación o regeneración.

"Red de Interoute" significa el tramo de la conexión extremo a extremo entre los centros del Cliente transmitida a través de la red propiedad de Interoute o a través de Acceso Local con Terceros con el objeto de ampliar el alcance del Servicio.

"Secciones" son las partes de la Fibra Oscura entre los Puntos de Interfaz sucesiva descritos en la Orden de Pedido.

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

"Sistema del Cliente" significa la infraestructura de telecomunicaciones, incluidos los cables y equipos que el Cliente o cualquiera de sus Empresas Asociadas tengan en propiedad o utilicen.

2. ALQUILER

2.1 El Cliente podrá efectuar, periódicamente, pedidos a Interoute para el Alquiler de Fibra Oscura de conformidad con la Cláusula 2 del Anexo 1.

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

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

Anexo 2D

Condiciones adicionales para el alquiler de fibra oscura

- 2.4 Una vez realizadas las Pruebas de Aceptación respecto a la Fibra Oscura, Interoute entregará al Cliente un Documento de Cumplimiento del Servicio debidamente firmado en nombre de Interoute, junto con una copia de los resultados de las Pruebas de Aceptación.
- 2.5 El Cliente, en un plazo de cinco (5) Días Laborables desde la fecha de recepción del Documento de Cumplimiento del Servicio de acuerdo con la Cláusula 2.4, deberá:
- confirmar a Interoute su aceptación de la Fibra Oscura suscribiendo dicho Documento de Cumplimiento del Servicio e indicando cualquier "incidencia" (elementos que no afecten sustancialmente al uso que haga el Cliente de la Fibra Oscura) detectada durante las Pruebas de Aceptación. De conformidad con la cláusula 2.8, la fecha en que se suscriba el Documento de Cumplimiento del Servicio será la Fecha de Disposición del Servicio; o
 - notificar a Interoute cualquier desviación o incumplimiento sustancial de la Fibra Oscura respecto a las Especificaciones y proporcionará a Interoute, junto con dicha notificación, los resultados de las pruebas realizadas que demuestren tal desviación o incumplimiento sustancial.
- 2.6 En caso de que el Cliente notifique a Interoute:
- la aceptación de la Fibra Oscura de acuerdo con la Cláusula 2.5(a), Interoute conviene en llevar a cabo los trabajos que considere razonablemente necesarios para remediar dichos elementos problemáticos o defectos que se le hayan notificado, tan pronto como sea razonablemente posible;
 - la no aceptación de la Fibra Oscura de acuerdo con la Cláusula 2.5 (b), Interoute conviene en hacer de buena fe todo lo que sea razonablemente posible para suministrar la Fibra Oscura de acuerdo con las Especificaciones del Apéndice 2, y una vez terminadas dichas actuaciones, serán aplicables las estipulaciones de las Cláusulas 2.3 a 2.7.
- 2.7 En caso de que cualquier elemento problemático, desviación o incumplimiento de las Especificaciones notificado a Interoute de acuerdo con la Cláusula 2.5 (a) o (b) sea atribuible al Sistema del Cliente o se deba a un acto u omisión del Cliente, Interoute tendrá derecho a facturar al Cliente cualquier gasto razonable generado por la investigación y solución de tal desviación o incumplimiento de acuerdo con la Cláusula 2.5, y la factura correspondiente se pagará de acuerdo con la Cláusula 3 del Anexo 1 Anexo 1.
- 2.8 En caso de que el Cliente no haga llegar una notificación a Interoute dentro del plazo de tiempo establecido en la Cláusula 2.5, se considerará que el Cliente ha aceptado la Fibra Oscura y que ha refrendado el Documento de Cumplimiento del Servicio en la fecha de la firma del Documento de Cumplimiento del Servicio por parte de

Interoute. La fecha de la firma del Documento de Cumplimiento del Servicio por parte de Interoute será la Fecha de Disposición del Servicio de la Sección a la que se refiera.

3. ACCESO Y AUTORIZACIONES

- 3.1 Interoute obtendrá todas las Autorizaciones necesarias en relación con el Pedido antes de la Fecha de Compromiso con el Cliente y conservará o renovará la totalidad de dichas Autorizaciones durante todo el Periodo.
- 3.2 Si se modifica o cancela cualquier Autorización, y la pérdida de dicha autorización amenaza con causar o causa realmente perjuicios económicos sustanciales a Interoute, o impide o perturba sustancialmente el control, la posesión o el uso de la Red de Interoute por parte de Interoute o su capacidad para suministrar la Fibra Oscura, Interoute tendrá la opción de:
- proporcionar al Cliente fibras oscuras similares a la Fibra Oscura en porciones alternativas de la Red de Interoute existente en aquel momento, sin Gasto adicional para el Cliente; o
 - dar por resuelto el Pedido del Cliente y reembolsar al Cliente una parte a prorrata del Gasto por Alquiler pagado por el Cliente por la parte del Periodo no vencida, sin ninguna otra obligación ni responsabilidad ante el Cliente.

Lo anterior será la única y exclusiva responsabilidad de Interoute y la única y exclusiva compensación del Cliente respecto a la pérdida de Autorizaciones.

- 3.3 Si cualquier tercero exige a Interoute que reubique cualquier Sección de la Red de Interoute, Interoute notificará por escrito al Cliente cualquier reubicación con al menos sesenta (60) días de antelación, a menos que el calendario de dicha reubicación le impida hacerlo así.

4. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

- 4.1. Interoute hará todo lo que sea razonablemente posible para que la Red de Interoute se mantenga en un estado de funcionamiento eficiente y de acuerdo con los estándares industriales.
- 4.2. En caso de existir cualquier circunstancia que pudiera perjudicar la integridad de la Red de Interoute, Interoute emprenderá y coordinará un mantenimiento planificado, que puede incluir la desconexión de toda la Fibra Oscura o cualquier parte de la misma. Interoute, en la medida en que sea razonablemente posible, enviará al Cliente una notificación por escrito con diez (10) días de antelación (o el periodo más corto que pueda ser necesario), antes de iniciar una operación

Anexo 2D

Condiciones adicionales para el alquiler de fibra oscura

de mantenimiento planificada, junto con el calendario y el alcance de la misma.

- 4.3. El Cliente no podrá, sin el consentimiento expreso por escrito de Interoute, llevar a cabo cualquier reparación o mantenimiento de la Red de Interoute, o contratar a terceros para realizar cualquier reparación o mantenimiento de la Red de Interoute.
- 4.4. Si la totalidad o parte de la Fibra Oscura debe ser restaurada, sustituida o reparada en razón de una acción u omisión del Cliente, sus empleados, agentes o contratistas, dicha reparación, reemplazo y/o restauración se puede hacer por Interoute, a cargo exclusivo del Cliente, de acuerdo con las tarifas horarias y el precio de los materiales de Interoute vigentes en ese momento incrementados en un 20% más los impuestos aplicables.

5. GARANTÍAS DEL NIVEL DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO

Interoute suministrará la Fibra Oscura de acuerdo con los Objetivos de Nivel de Servicio que se establecen en el Apéndice 4.

6. USO DE LA FIBRA OSCURA

- 6.1. Con sujeción a la supervisión por parte de Interoute, el Cliente tendrá derecho a acceder a la Fibra Oscura en los Puntos de Demarcación. El Cliente usará la Fibra Oscura cumpliendo plenamente todas las leyes, normas y reglamentos aplicables, así como cualquier franquicia, derecho de paso, arrendamiento, licencia, franquicia y contrata u otra obligación ante terceros que sea aplicable a la Red de Interoute o la Fibra Oscura. El Cliente, a su propia costa, obtendrá y conservará en vigor durante el periodo de Vigencia todos los derechos, arrendamientos, licencias, permisos y acuerdos que sean necesarios para el uso de la Fibra Oscura por parte del Cliente.
- 6.2. El Cliente no podrá subarrendar, ceder, licenciar o sublicenciar, vender, compartir ni usar de otra forma conjuntamente con un tercero (incluido, sin limitación, en cualquier asociación ni como parte de cualquier actividad de subcontratación externa), la Fibra Oscura, la Red de Interoute ni ningún componente de las mismas. Cualquier incumplimiento de esta Cláusula se considerará un incumplimiento de este Contrato, y en caso de producirse tal incumplimiento, Interoute tendrá derecho a resolver de inmediato este Contrato, sin perjuicio de todos los demás derechos y acciones legales que le puedan corresponder. Para evitar dudas, nada en esta cláusula impedirá a los clientes ofrecer servicios que no sean servicios de fibra oscura a sus propios clientes usando para ello la Fibra Oscura.
- 6.3. Durante la Vigencia, Interoute podrá cambiar, en su caso, la(s) Fibra(s) Oscura(s) suministrada(s) al Cliente por Fibra(s) Oscura(s) alternativa(s), sin Gasto adicional para el Cliente.

7. NO INTERFERENCIA Y CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

- 7.1. El uso que haga el Cliente de la Fibra Oscura en la Red de Interoute y cualquier equipo que utilice:
 - a. no interferirá, interrumpirá ni perjudicará el servicio en ninguna parte de la Red de Interoute ni ningún circuito o instalación de cualquier otro usuario de la Red de Interoute;
 - b. no afectará a la privacidad de cualquier comunicación que pase por dichos circuitos o instalaciones;
 - c. no provocará daños de ninguna naturaleza a la Red de Interoute; y
 - d. no creará peligros para las personas, para ninguno de los usuarios de la Red de Interoute mencionados anteriormente, ni para ningún propietario de los circuitos o instalaciones mencionados ni para el público.
 - 7.2. El Cliente se hará cargo del coste de cualquier aparato protector adicional que sea razonablemente necesario instalar debido al uso de la Fibra Oscura por parte del Cliente o de cualquier cliente del Cliente.
 - 7.3. El Cliente será el único responsable del uso que él mismo o cualquier otra persona autorizada a usar la Fibra Oscura haga de dicha Fibra Oscura, e indemnizará y mantendrá indemne a Interoute y a los responsables, directivos, empleados, agentes y subcontratistas de Interoute ante todos y cada uno de los costes, pérdidas, reclamaciones, daños y responsabilidades de cualquier tipo derivados de:
 - a. cualquier actuación difamatoria, obscena o ilegal por cualquier otro motivo; o
 - b. cualquier reclamación presentada por cualquier tercero que se derive del uso de la Fibra Oscura por parte del Cliente o de cualquier otra persona autorizada por el Cliente para utilizar la Fibra Oscura.
 - 7.4. El Cliente cumplirá todas las normas e instrucciones razonables que Interoute pueda notificar al Cliente en relación con el uso de la Fibra Oscura.
- ### 8. SEGURO
- 8.1. Cada Parte, a su propio cargo, contratará y mantendrá en vigor, durante todo el periodo de Vigencia, un seguro de responsabilidad civil con un límite de indemnización de un millón de euros (1.000.000 €) por siniestro (en la medida en que esté disponible en el mercado) y un seguro de indemnización a los trabajadores y responsabilidad patronal según pueda exigir la legislación aplicable. Dicho seguro se podrá proporcionar en una o varias pólizas, generales y particulares, incluidas las formas denominadas de todo riesgo o de riesgos catastróficos. El compromiso respecto al seguro no eximirá a ninguna

Anexo 2D

Condiciones adicionales para el alquiler de fibra oscura

de las Partes de sus obligaciones en virtud del presente contrato. Además, cada Parte deberá cumplir los requisitos de seguro establecidos en cualquier Autorización implícita (siempre y cuando dicha Parte tenga conocimiento de tales requisitos).

- 8.2. Salvo acuerdo o notificación en otro sentido a la otra Parte, todas las pólizas de seguro se obtendrán y mantendrán en la medida en que estén disponibles en el mercado con compañías que en la Best's Key Rating Guide tengan una calificación AX o superior, y cada Parte, a petición de la otra Parte, aportará un certificado de seguro que confirme el cumplimiento de los requisitos de esta Cláusula.
- 8.3. Con sujeción a la Cláusula 16 del Anexo 1, en caso de que cualquiera de las Partes no mantenga las coberturas de seguro requeridas y se presente una reclamación o se produzca un siniestro, la Parte que no disponga de dicha cobertura deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la otra Parte ante todas y cada una de las reclamaciones para las que el seguro requerido habría proporcionado cobertura.

9. GARANTÍAS

- 9.1. Por el presente Interoute manifiesta y garantiza al Cliente que tiene el título legítimo de propiedad de la Fibra Oscura, libre de cualquier carga o gravamen que pudiera interferir el uso y el disfrute pacífico de la Fibra Óptica por parte del Cliente.
- 9.2. Salvo que se establezca expresamente en el presente Contrato, Interoute no otorga ninguna otra clase de garantía, ni explícitas ni implícitas, respecto a la Fibra Oscura y los Servicios de

Mantenimiento, incluidas, aunque sin limitarse a ellas, cualquiera de las garantías de comerciabilidad o adecuación para un propósito determinado.

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

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

- **Apéndice 1** Gastos y Condiciones de Pago
- **Apéndice 2** Procedimientos para las Pruebas de Aceptación
- **Apéndice 3** Especificaciones de la Fibra Oscura
- **Apéndice 4** Objetivos de Nivel de Servicio

Apéndice 1

Gastos y condiciones de pago

1. GASTOS

El Cliente deberá pagar los Gastos de acuerdo con la Cláusula 7 del Anexo 1 o de la forma establecida en la Orden de Pedido.

2. GASTOS POR PERSONAL

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

Antelación	Tarifa horaria (€)
48 horas	100
24 horas	120
4 horas	150

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

Apéndice 2

Procedimientos para las Pruebas de Aceptación

1. PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN

- 1.1. Interoute preparará la Fibra Oscura que necesite el Cliente a lo largo de la Ruta acordada y efectuará pruebas para determinar el rendimiento óptico de cada Sección de Fibra Oscura.
- 1.2. Los resultados de las pruebas se harán constar en el Documento de Cumplimiento del Servicio y se enviarán al Cliente.
- 1.3. El personal técnico del Cliente tendrá la oportunidad de verificar los resultados de acuerdo con la Cláusula 2 de este Anexo.

2. PRUEBAS DE PRESTACIONES

- 2.1. En el cuadro que se incluye a continuación se indica por medio de una marca, la prueba estándar y los resultados previstos de entrega al Cliente. Cuando el cliente requiere de pruebas fuera de las prestaciones estándar, éstas tendrán el coste que también se indica en el cuadro.

Medidas reflectométricas bidireccionales (OTDR)	√
Atenuación	
Atenuación @1310nm	√
Atenuación @1550nm	√
Atenuación @1625nm (solicitado junto con el Pedido)	€400 por Sección
Atenuación @1625nm (solicitado con posterioridad al Pedido)	€600 por Sección
PMD/CD por Sección	€3000 por Sección
Cuadro de asignación	
Relativo al número de la Fibra, puntos ODF, Información de Demarcación	√
Mapas GIS (según disponibilidad)	€1000 por Mapa

3. MEDICIONES DE ACEPTACIÓN ÓPTICA

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

Apéndice 3

Especificaciones de la fibra oscura

1. ESPECIFICACIONES DE LA FIBRA

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

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

Apéndice 3

Especificaciones de la fibra oscura

Tipo de fibra	Recomendaciones ITU-T G.652
La atenuación medida real debe ser menor o igual a la atenuación calculada para la Sección de Fibra Oscura que se esté comprobando	La Atenuación Calculada es $\{(0,35 \times \text{Longitud en Km}) + (0,06 \times \text{N}^\circ \text{ de empalmes}) + (0,5 \times \text{número de conectores})\}$ dB @ 1.310 nm La Atenuación Calculada es $\{(0,25 \times \text{Longitud en Km}) + (0,06 \times \text{N}^\circ \text{ de empalmes}) + (0,5 \times \text{número de conectores})\}$ dB @ 1.550 nm
Atenuación por sección al final de la vida útil	Atenuación al principio de la vida útil + Años desde la Fecha de Disposición del servicio x 0,1 dB
Pérdida por empalme media	$\leq 0,06$ dB
Pérdida por empalme individual máxima	$\leq 0,15$ dB
Dispersion cromática*	≤ 18 ps/nm.km @ 1550nm
Pérdida por conector individual máxima	0,5 dB
Reflectancia de un conector	< -45 dB

* Esta medición no es parte del procedimiento estándar de aceptación.

Apéndice 4

Objetivos de nivel de servicio

1. DEFINICIONES

La siguiente lista de definiciones complementan la lista de definiciones de la Cláusula 1 de este Anexo. En caso de discrepancia entre definiciones, las definiciones siguientes se aplicarán únicamente al presente Apéndice:

“Disponibilidad” o “Disponible”	significa el tiempo durante el cual un cliente puede pasar las señales ópticas entre los Puntos de Interfaz de la Fibra Oscura, expresados como porcentaje del tiempo total en el periodo de medición. A los efectos de este cálculo, la Fibra Oscura se considerará utilizable por el cliente durante el mantenimiento planeado y durante todos los períodos en los que la Fibra Oscura no se puede utilizar debido a un evento de fuerza mayor, avería del Sistema del Cliente, sus fuentes de alimentación, o por los actos u omisiones del Cliente o los empleados o agentes de cualquier tercero.
“Periodo de Revisión Mensual”	Significa el periodo de medición que comienza a las 0.00hrs del primer día de cualquier mes y finaliza a las 23.59hrs del último día del mismo mes.
“Avería que No Afecta al Servicio”	cualquier avería, reparación o condición que no resulta en una pérdida total del servicio para el Cliente o cualquier otra condición que no sea avería que afecta al Servicio.
“Avería que Afecta al Servicio”	significa cualquier avería, reparación o situación (o amenaza de avería, reparación o situación) que afecte al servicio del Cliente, según quede registrado por el Cliente o por Interoute mediante la emisión de un informe de incidente. Las averías debidas a Casos de Fuerza Mayor, avería del equipo del Cliente o actos u omisiones del Cliente o de empleados o agentes de cualquier tercero, son Averías que No Afectan al Servicio.

2. CLASIFICACIÓN DE LOS INCIDENTES

2.1. Tipo de avería

- Interoute clasificará los incidentes, según la gravedad de los mismos, como una Avería que Afecta al Servicio o como una Avería que No Afecta al Servicio.
- En caso de una Avería que Afecta al Servicio, Interoute se compromete a dedicar recursos plenamente, en todo momento, para resolver el problema, y el Cliente se compromete a proporcionar a Interoute ayuda razonable en todo momento.
- En caso de una Avería que No Afecta al Servicio, Interoute se compromete a dedicar recursos plenamente durante el Horario Laboral para resolver el problema. El Cliente se compromete a proporcionar a Interoute ayuda razonable durante el Horario Laboral.

Apéndice 4

Objetivos de nivel de servicio

2.2. REPARACIONES PLANIFICADAS

- a) El mantenimiento planeado que no afecte a la capacidad del Cliente para operar los Servicios del Cliente se efectuarán durante el Horario Laboral y se completará a la mayor brevedad posible. Interoute notificará al Cliente dichos mantenimientos planeados con una antelación de diez (10) días siempre que sea posible.
- b) Los mantenimientos planeados que afecten sustancialmente a la capacidad del Cliente para operar los Servicios del Cliente se efectuarán en coordinación con el Cliente de conformidad con la cláusula 10 del Anexo 1.

3. INTERVENCIONES INNECESARIAS

- a) Las intervenciones innecesarias solicitadas por el Cliente es decir, cuando no se ha verificado ninguna Avería que Afecta al Servicio al Cliente, serán facturadas al cliente sobre la base de Gastos de mano de obra por hora de Interoute que se muestran en el cuadro del Apéndice 1 y el coste de cualquier trabajo que se demuestre que se ha realizado incrementado en un 20%.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

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

5. OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO

La tabla siguiente describe los Objetivos de Nivel de Servicio que Interoute procurará alcanzar en las Secciones de Fibra Oscura. El tiempo empieza a contar en el momento en que el Cliente notifica el problema a Interoute de acuerdo con este Anexo.

Servicio	Actividad	Objetivo de Nivel de Servicio
Centro de Avisos del Cliente	Disponibilidad	24h/7d/365
Mantenimiento de la Fibra Oscura	Tiempo de reparación– Avería que Afecta al Servicio	< 12 horas
	Tiempo de reparación– Avería que No Afecta al Servicio	< 10 días
Disponibilidad	Disponibilidad anual por Sección	99.5%

6. ABONOS DE SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE NIVELES DE SERVICIO

De conformidad con la cláusula 9 del Anexo 1, Interoute proporcionará al Cliente Abonos de Servicio, como se prevé a continuación.

6.1. Servicio de Instalación

- a. Si Interoute no cumple la Fecha de Compromiso con el Cliente, el Cliente tendrá derecho a un Abono de servicio, de conformidad con esta cláusula.

Apéndice 4

Objetivos de nivel de servicio

b. Si sólo una parte de un Pedido se retrasa, los abonos válidos serán pagaderos únicamente en relación con las Secciones de Fibra Oscura que no se entregan en la Fecha de Compromiso con el Cliente.

c. Los Abonos de servicio se calculan de la siguiente manera:

Número de días laborables de retraso respecto de la Fecha de Compromiso con el Cliente	Abonos de servicio como porcentaje de los Gastos de instalación
1 a 5 días	5%
6 a 10 días	10%
11 a 30 días	15%
31 días	20%

6.2. Tiempo garantizado de reparación de averías (Avería que afecta al servicio)

Si el Tiempo garantizado de reparación de Averías que afectan al servicio supera los umbrales fijados en el siguiente cuadro, el Cliente tendrá derecho a reclamar Abonos de servicio.

a. En caso de que el tiempo garantizado de reparación supere las 12 horas durante el Período de Revisión Mensual, el Cliente tiene derecho a Abonos de servicio por los Gastos mensuales de la Sección correspondiente de la siguiente manera:

Tiempo de reparación	Abonos de servicio como porcentaje prorrateado de los Gastos mensuales de la Sección correspondiente
12 a 16 horas	5%
16 a 20 horas	10%
20 a 24% horas	15%
>24 hours	25%

6.3. Limitaciones al Abono de servicios

6.3.1 Los supuestos que no dan derecho a Abonos de servicio son aquellos en los que la avería tiene su origen en:

- La culpa o negligencia del Cliente, sus empleados, agentes o contratistas;
- El incumplimiento por parte del Cliente de alguno de los términos de este Anexo;
- Cualquier caso de fuerza mayor previsto en la cláusula 20 del Anexo 1;
- Cuando el Cliente de Interoute no le dé el acceso necesario a cualquier equipo o Equipo del Cliente y/o a sus instalaciones después de que este acceso haya sido solicitado por Interoute;
- El mantenimiento realizado durante una Interrupción Planeada;
- Un fallo en, o cualquier otro problema relacionado con, el equipo conectado en el lado del Cliente del Punto de terminación o del Punto de demarcación de Red de Interoute, por ejemplo, la red LAN del Cliente;

Apéndice 4

Objetivos de nivel de servicio

- g. Cualquier interrupción o degradación de servicios existentes que puedan ser el resultado de los cambios o actualizaciones de servicio solicitados por el Cliente;
- h. Cualquier daño o trastorno sufrido por los cables submarinos;
- i. Que no se proporcionen piezas de repuesto para el Equipo del cliente o;
- j. El mal funcionamiento del software gestionado por el Cliente incluyendo un fallo del apagado e inicio del software gestionado por el Cliente;
- k. Problemas relacionados con el DNS que escapan al control directo de Interoute. Por ejemplo, en todos los casos en que un dominio no está administrado por Interoute en sus propios servidores DNS.

6.3.2 La cantidad máxima a abonar por Interoute en concepto de indemnización de conformidad con los Objetivos de Nivel de Servicio durante un año de la vigencia del contrato no podrá superar el 50% del total de los Gastos mensuales a pagar por el Cliente a Interoute para ese año.

6.3.3 Los Abonos de servicio no son aplicables a más de un incumplimiento de cualquier Objetivo de Nivel de Servicio previsto en este Anexo derivados de la misma incidencia.