

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Servicios de Internet de Interoute incluye la provisión y suministro de conectividad a Internet a través de la Red IP de Interoute.

2. DEFINICIONES

“Acceso local de terceros”, “Acceso local”, “Líneas alquiladas”, “Circuitos privados” y “Acceso” hacen referencia a conexiones físicas de corta distancia (incluyendo cualquier conexión de acceso local DSL y conexiones provisionales a través de conexiones/cableado), entre las Instalaciones del Cliente y el Punto de presencia de Interoute accesible más cercano, y se basan en la tecnología TDM, Ethernet, ADSL, o SDSL. Las conexiones de Acceso local de terceros que no están bajo el control directo y propiedad de Interoute, no se consideran parte de la Red IP de Interoute.

“ADSL” significa a Asymmetric Digital Subscriber Line (Línea de abonado digital asimétrica) como se define en las especificaciones de la serie G de ITU-T para codificación de línea basada en DMT.

“Black holing” significa desechar todos los datos destinados a una determinada dirección IP para que no interrumpa el flujo de datos a otras direcciones IP.

“Cargos por acceso local” hace referencia a los cargos recurrentes y no recurrentes por Acceso local cargados por el proveedor de Acceso local de terceros de Interoute.

“Cortafuegos gestionado” hace referencia a una funcionalidad opcional de los Servicios de acceso a Internet solicitada en el Pedido aplicable y que incluye el Acceso a Internet y el Servicio de cortafuegos gestionado.

“Coubicación” hace referencia a la provisión y mantenimiento del espacio dentro de una instalación proporcionado por Interoute para el único propósito de adecuar los Equipos de telecomunicaciones operados por el Cliente. Los Servicios de coubicación se proveen según los términos y condiciones incluidos en los Términos adicionales de Interoute para los Servicios de coubicación.

“Denegación de servicio (Denial of Service - DoS)” hace referencia a una forma de ataque electrónico que implica a múltiples ordenadores y que envía peticiones repetidas a un host generando tráfico falso, lo que hace que sea inaccesible para usuarios válidos.

“Direcciones IP agregables del proveedor (direcciones-PA)” son direcciones de Protocolo de Internet asignadas por Registros regionales de Internet directamente a un Proveedor de servicios de Internet que se pueden agregar en un anuncio de ruta única.

“Direcciones IP independientes del proveedor (direcciones-PI)” son direcciones de Protocolo de Internet asignadas por Registros regionales de Internet directamente a una organización del usuario final, sin pasar por un Proveedor de servicios de Internet.

“DNS” (Domain Name System – Sistema de nombres de dominio) hace referencia a un Servicio de Internet que traduce las direcciones IP del Cliente a Nombres de dominio especificados por el Cliente.

“Entrega de paquetes” hace referencia a una medida muestreada, expresada como un porcentual del número de paquetes de IP recibidos con éxito en un Nodo IP principal de Interoute en la Red IP de Interoute.

“Equipos para Cortafuegos gestionado” hará referencia a los equipos, sistemas, cableado e instalaciones suministradas por Interoute para poner a disposición del Cliente el Servicio de cortafuegos gestionado.

“Fallo” hace referencia a un defecto, fallo o deterioro del Servicio, que provoca una degradación o interrupción de la provisión del Servicio.

“Modelo de facturación” hace referencia al mecanismo de facturación especificado del Cliente que se acuerda con Interoute para el tráfico generado con el Cliente intercambiado sobre la Red IP de Interoute a través del Puerto de cliente como se detalla en el Pedido.

Términos adicionales para servicios de Internet

"Nodo IP principal de Interoute" hace referencia a la instalación física que se usa para alojar equipos de Red IP de Interoute y los diversos Equipos de enrutamiento y conmutación IP de propiedad de Interoute que componen la Red IP de Interoute.

"Picos de tráfico" hace referencia a la capacidad de un Cliente a la hora de aumentar la tasa de transmisión del Tráfico por encima de la Tasa de datos comprometida.

"Protegido", en el contexto de un circuito privado de acceso local o IP POP principal de Interoute, hace referencia a un servicio configurado sobre un circuito privado de acceso local o IP POP principal de Interoute que tiene suficientes medios de conmutación para un puerto o trayectoria alternativos con el propósito de obtener o restaurar el servicio en caso de producirse una interrupción del Servicio.

"Puerto de cliente" hace referencia a la provisión de una conexión física dentro de la red IP de Interoute que se dedica únicamente para el uso del Cliente y para el intercambio de tráfico del Cliente.

"Punto de demarcación de Interoute" hace referencia al extremo de la Red IP de Interoute que representa el límite físico entre el punto de presentación del servicio de Interoute y los equipos de propiedad y provistos por el Cliente. Para ubicaciones en las que se provea CPE gestionado, el Punto de demarcación de Interoute es el interfaz de red de área local (LAN) entregado al Cliente en el CPE gestionado de Interoute. En el caso de las Ubicaciones en las que se provea CPE no gestionado, el Punto de demarcación de Interoute es el interfaz de la red de área amplia (WAN) entregado al Cliente en el CPE.

"Puntos de intercambio de Internet" y "Puntos de intercambio públicos y privados" hacen referencia a instalaciones que existen específicamente para el intercambio de Tráfico IP de Internet a través de acuerdos de interconexión con otros proveedores de servicios de Internet.

"Red IP de Interoute" hace referencia al equipo de red Paneuropeo monitorizado y gestionado por los Sistemas de gestión de la red de Interoute para transportar Tráfico de IP del cliente.

"RIPE" hace referencia a Réseaux IP Européens, que es un foro colaborativo abierto a todas las partes interesadas en redes IP de área amplia. El objetivo de RIPE es garantizar la coordinación técnica y administrativa necesaria para permitir la operación de Internet dentro de la región RIPE.

"Retardo de ida y vuelta de paquetes" o "RTD" hace referencia a una medida muestreada del tiempo que se tarda en transmitir y recibir en el mismo Nodo IP principal de Interoute un paquete de IP de un tamaño definido (un "Paquete ping") entre dos Nodos IP principales cualesquiera asignados en la Red IP de Interoute.

"SDSL" hace referencia a Symmetrical Digital Subscriber Line (Línea de abonado simétrica digital) conocido como SHDSL y definido en ITU-T G.991.2

"Servicio de cortafuegos gestionado" hace referencia a la funcionalidad opcional del Servicio de Internet para el suministro y operación de Equipos y servicios de cortafuegos gestionados y cualquier Software con licencia correspondiente, y a la implementación de una política de cortafuegos del Cliente en una instalación de ubicación de Interoute.

"Servicio de Internet" y "Servicio" se refiere a la provisión y suministro de conectividad a Internet a través de la Red IP de Interoute.

"Sistema de gestión de la red" hace referencia al sistema de gestión de fallos integrado de la red de Interoute.

"Tráfico" hace referencia a todos los paquetes de IP que se transmiten y reciben en el Puerto de cliente.

"Tasa de datos comprometida" hace referencia a la tasa constante especificada en el Pedido hasta la que Interoute acuerda transmitir el Tráfico IP del Cliente.

Cualquier otro término que comience con letras mayúsculas tendrá el significado que se estipula en los Términos y condiciones generales de Interoute.

3. TÉRMINOS DEL SERVICIO DE INTERNET

Se aplicarán los siguientes términos y condiciones cuando Interoute provea Servicios de Internet desde su propia red al Cliente.

4. CARGOS

4.1. Cargos a abonar por el Cliente

- a. Los cargos por los Servicios de Internet abarcarán una Cuota de instalación y una Cuota mensual.
- b. La cantidad facturable de tráfico intercambiado con la Red IP de Interoute a través del Puerto de cliente se calcula de conformidad con el Modelo de facturación especificado en el Pedido.
- c. Si el Cliente se comprometiera con un Modelo de facturación de una tasa de datos comprometida (como se detalla en el Pedido), una Cuota mensual fija en función de tal Tasa de datos comprometida más un Cargo por Picos de tráfico (si fuera aplicable) facturado en función de una tasa de uso en Mb.
- d. A menos que las Partes lo acuerden de otra manera en el Pedido, los Cargos por los Servicios de Internet y cualquier cargo de cancelación aplicable se facturarán de conformidad con los términos especificados en los Términos y condiciones generales de Interoute para los importes que se detallan en el Pedido o Modificación de pedido.
- e. La capacidad de Picos de tráfico no puede superar el tamaño físico del puerto establecido en el Pedido. Los cargos por Picos de tráfico no se incluyen en la Cuota mensual.
- f. Cuando se realiza una facturación agregada de más de un Puerto de cliente, el Cliente se compromete a una Tasa de datos comprometida agregada que se compartirá entre los puertos designados. El uso total se calcula sumando el uso en todos los puertos designados. Al Cliente se le facturará una Cuota mensual fija por la Tasa de datos comprometida agregada más un Cargo por Picos de tráfico facturado en función de una tasa de uso agregado en Mb por el uso que esté por encima de su Tasa de datos comprometida agregada.

5. ABONOS DE SERVICIO

Interoute proporcionará al Cliente Abonos de servicio por incumplimiento de los siguientes Niveles de servicio:

- a. Instalación del servicio
- b. Disponibilidad del servicio
- c. Entrega de paquetes
- d. Retardo de ida y vuelta de paquetes

5.1. Instalación del servicio

- a. Si se requiriera Acceso local de terceros para una Ubicación particular en relación con la provisión de Acceso local de terceros, el Cliente reconoce y acepta que la entrega del Servicio de tal Ubicación no se puede garantizar y estará sujeta a que el proveedor del Acceso local de terceros sea capaz de conectarse con la Ubicación. La ejecución del Pedido por parte del Cliente e Interoute no constituye ninguna garantía de que Interoute sea capaz de entregar los Servicios en todas las Ubicaciones.
- b. Si Interoute incumpliera la Fecha de Compromiso con el Cliente, si sólo se retrasara parte de un Pedido, sólo se abonarán Abonos de servicio válidos en relación con aquellos elementos del Servicio que no se entreguen en la Fecha de Compromiso con el Cliente.

c. Los Abonos de servicio se calcularán de la siguiente forma:

Número de Días laborables completos en los que Interoute incumple la Fecha de Compromiso con el Cliente para el Servicio:	Abonos de servicio como % de la Cuota de instalación:
1 a 5 días	10%
6 a 10 días	20%
11 a 20 días	30%
> 21 días	50%

5.2. Disponibilidad del servicio

- a. Disponibilidad del Servicio hace referencia a la capacidad de intercambiar Tráfico IP entre el Punto de demarcación de Interoute y el Nodo IP principal de Interoute conectado directamente las 24 horas del día (hasta la Tasa de datos comprometida si fuera aplicable), medida en un Periodo de revisión mensual, y se basa en el número de minutos que no está disponible el intercambio como Interoute determine en función de las condiciones de “Indisponibilidad” establecidas a continuación.
- b. No se incluirá en los cálculos de indisponibilidad ningún retardo, interferencia, pérdida o degradación del servicio que resulte directa o indirectamente de los siguientes eventos:
- i. Eventos de Cortes programados,
 - ii. Se denegó el acceso a algún Equipo ubicado en las instalaciones del cliente,
 - iii. Incompatibilidad o fallo de los Equipos, instalaciones o aplicaciones del Cliente, o
 - iv. Cualquier acto u omisión del Cliente
- c. La Disponibilidad objetivo del servicio depende del método de acceso a la Red IP de Interoute y se define de la siguiente forma:

Tipo de conexión utilizada al conectarse a la Red IP de Interoute	Disponibilidad objetivo del servicio
POP protegido (sin circuito de acceso local)	99,99%
POP sin protección (sin circuito de acceso local)	99,5%
Acceso de circuito privado simple a POP (líneas alquiladas, Ethernet o fibra oscura)	99,5%
Acceso con circuito privado doble a POP (línea alquilada, Ethernet o fibra oscura)	99,95%
Circuito de acceso local simple a POP (líneas alquiladas, Ethernet o fibra oscura) con backup de RDSI o DSL	99,90%
Acceso local XDSL a POP (incluyendo ADSL / SDSL)	98,5%

- d. Para las Ubicaciones del Cliente donde se empleen Circuitos privados dobles o Acceso doble flexible, la Disponibilidad objetivo del servicio se basa en al menos uno de los circuitos que están operativos y que por lo tanto hacen que la Ubicación esté disponible.
- e. El porcentaje de Disponibilidad del servicio se calcula durante el Periodo de revisión mensual utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

P es la disponibilidad en porcentaje:

U es la cantidad total de minutos en una Ubicación del cliente durante el Periodo de revisión mensual en los que el Servicio no estaba disponible

H es el número total de minutos en ese Periodo de revisión mensual

5.3. Abonos de disponibilidad del servicio

Si la Disponibilidad del servicio descendiese por debajo del objetivo durante cualquier Periodo de revisión mensual, el Cliente tendrá derecho a Abonos de servicio de la siguiente forma:

Duración de la indisponibilidad por debajo del objetivo	Abonos de servicio como % de la Cuota mensual
≤ 0,25% por debajo del objetivo	5%
≤ 0,75% por debajo del objetivo	10%
≤ 1,5% por debajo del objetivo	15%
≤ 2,5% por debajo del objetivo	20%
≤ 3,5% por debajo del objetivo	25%
> 3,5% por debajo del objetivo	30%

5.4. Entrega de paquetes

a. La Entrega de paquetes objetivo es >99,9% calculado y promediado con todas las rutas entre Nodos IP principales de Interoute durante un Periodo de revisión mensual.

b. La Entrega de paquetes promedio se calcula mensualmente con la siguiente fórmula:

$$Tav = \frac{\sum R_i}{\sum S_{ii}} \times 100$$

Donde:

Tav la Entrega de paquetes promedio

R_i el número total de paquetes IP que recibe cada Nodo IP principal de Interoute procedentes de un Nodo IP principal origen de Interoute

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

c. Si la Entrega de paquetes promedio descendiese por debajo del 99,9% durante cualquier Periodo de revisión mensual, el Cliente tendrá derecho a Abonos de servicio de la siguiente forma:

Entrega de paquetes durante el Periodo de revisión mensual por debajo de la entrega de paquetes objetivo del 99,9%	Abonos de servicio como % de la Cuota mensual
≤1%	1%
≤2%	2%
≤3%	3%
>3%	4%

5.5. Retardo de ida y vuelta de paquetes

Los Niveles de servicio referentes al Retardo de ida y vuelta de paquetes (RTD) objetivo se basa en el RTD medio medido entre Nodos IP principales de Interoute en un Periodo de revisión mensual como se detalla en la siguiente tabla. RTD se mide cada cinco (5) minutos en función de cada Nodo IP principal de Interoute, informando de los resultados en la extranet de Interoute.

Grupo de medición	CEE	ME	Países Nórdicos	SE	EE.UU	WE
CEE	30	175	50	40	125	35
ME		N/A	180	175	215	175
Países Nórdicos			20	55	125	35
SE				25	115	35
EE.UU.					30	100
WE						25

A continuación se definen los grupos de países:

CEE Europa Oriental y Central

República Checa, Hungría, Polonia. Rumanía, Eslovaquia, Bulgaria;

WE Europa Occidental

Reino Unido, Francia, Países Bajos, Bélgica, Alemania, Suiza, Austria;

SE Europa Meridional y España

Italia, España;

ME Oriente Medio

Emiratos Árabes Unidos, Dubai;

Países Nórdicos

Dinamarca, Suecia

EE.UU.

Nueva York y Washington DC

Si se superase el Retardo de ida y vuelta de paquetes promedio durante algún Periodo de revisión mensual, el Cliente tendrá derecho a un Abono de servicio equivalente al 5% de la Cuota mensual para el mes en consideración.

5.6. Exclusiones al pago de Abonos de servicio

Interoute no pagará Abonos de servicio al Cliente en todos los casos detallados en la cláusula 9 de los Términos y condiciones generales de Interoute y en los siguientes casos:

- Problemas de DNS fuera del control directo de Interoute. Por ejemplo, en todos los casos en los que un dominio no esté gestionado por Interoute, o sus propios servidores DNS.
- Interoute no garantiza que el Cliente sea capaz de aumentar la tasa de transmisión del Tráfico por encima de la Tasa de datos comprometida en cualquier momento determinado. Los picos de tráfico se excluyen específicamente de los cálculos del Nivel de servicio.
- El Cliente solicita finalizar o suspender el acceso al Servicio cortafuegos de CPE gestionado.

Términos adicionales para servicios de Internet

- d. El rendimiento de redes de terceros incluyendo: puntos de intercambio de tráfico incluyendo redes de Internet, tránsito e interconexiones provistas y controladas por otras empresas, y puntos de intercambio públicos y privados.

Además, con respecto al Periodo de revisión mensual, la cantidad total de cualquier Abono de servicio a pagar en relación con un incumplimiento del Nivel de servicio no superará el 50% del Cuota mensual para el Servicio afectado.

Los Abonos de servicio de instalación no se aplicarán si Interoute no suministrara y mantuviera los circuitos de acceso para el Servicio. En aquellos casos donde fuera necesario que Interoute suministrase los circuitos de acceso a partir de un suministrador externo, la Fecha de Compromiso con el Cliente estará sujeta a los plazos de entrega de los circuitos de acceso especificados por el suministrador externo.

6. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Además de las consecuencias de la terminación de la Cláusula 6 de los Términos y condiciones generales de Interoute, si se cancelara todo o parte del Servicio antes de la Fecha de Disposición del Servicio, el Cliente será responsable de un porcentaje de la Cuota de instalación del servicio, de conformidad con la siguiente planificación:

Número de días laborables antes de la Fecha de Disposición del Servicio	Responsabilidad del cliente como % de la Cuota de instalación
0 a 1 días	100%
2 a 5 días	90%
6 a 10 días	70%
11 a 20 días	50%
21 a 30 días	25%

7. INFORME Y GESTIÓN DE FALLOS

7.1. Tratamiento de fallos

- a. 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 afectado y proporcionar información detallada del fallo.

7.2. Tiempo de reparación

- a. Interoute tiene por objetivo solucionar Fallos que provoquen la pérdida de Servicio en el plazo de cuatro (4) horas, siempre que esté disponible el acceso a la Ubicación del cliente de ser éste necesario. Interoute proporcionará al Cliente información actualizada del progreso cada dos (2) horas, salvo que se acuerde de otro modo.
- b. Cuando el fallo surja de un Acceso local de terceros, Interoute se esforzará en gestionar la resolución del Fallo por parte del proveedor de Acceso local de terceros con la mayor prontitud razonablemente factible.

7.3. Duración del fallo

- a. Todos los fallos grabados en el Sistema de gestión de la red 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.

7.4. Cortes programados

- a. Podrían requerirse Cortes programados en la Red IP de Interoute y en el Puerto de cliente, incluyendo hardware y/o software asociados para las actividades planificadas de mantenimiento y actualización. Salvo en caso de emergencia, Interoute efectuará tales cortes programados de conformidad con la cláusula de Operación y Mantenimiento de los Términos y condiciones generales de Interoute.

8. SERVICIOS DE NOMBRES DE DOMINIO

- 8.1. Como servicio adicional, Interoute proporciona Servicios de nombres de dominio que ofrecen el siguiente servicio:
 - a. El alojamiento (hosting) de los dominios del cliente en el DNS de Interoute.
 - b. Gestor de dominios de Interoute, que es una herramienta que los clientes pueden utilizar para realizar las siguientes funciones con respecto a sus dominios:
 - i. Comprar un nombre de dominio que será alojado por Interoute.
 - ii. Transferir un nombre de dominio a/desde servidores de alojamiento (hosting) de Interoute
 - iii. Administrar un dominio alojado por Interoute
- 8.2. Los Clientes pueden requerir que Interoute realice algunos de los servicios que están disponibles en el Gestor de dominios de Interoute e Interoute puede, a su discreción, cobrar Cargos adicionales razonables al Cliente.
- 8.3. Los Servicios de nombres de dominios de Interoute se proporcionan sin ninguna garantía o acuerdo de Nivel de servicio.
- 8.4. Los clientes serán responsables de garantizar que la información y los datos asociados con los dominios que estén alojados por Interoute sean pertinentes y estén actualizados.
- 8.5. Interoute no tiene control sobre la disponibilidad de los nombres de dominio y por lo tanto no acepta ninguna responsabilidad con respecto a la disponibilidad de ningún nombre de dominio. Si algún nombre de dominio fuera o pasara a estar indisponible debido a una petición de alguna autoridad de registro de nombres de dominio, el Cliente llevará a cabo todo los pasos necesarios para renunciar al nombre de dominio pertinente o de lo contrario, acatar la orden de tal autoridad. Interoute tendrá derecho a llevar a cabo todos los pasos apropiados para lograrlo.

9. NÚMERO DE RED

- 9.1. De conformidad con el Pedido, las direcciones IP se asignarán en función de las necesidades del Cliente, con el cumplimiento estricto de las directrices RIPE disponibles en www.ripe.net y de la buena práctica aceptada de forma general por la industria
- 9.2. Interoute enrutará las Direcciones IP independientes del proveedor existentes que se hayan asignado previamente al Cliente sólo si tales direcciones se asignaran al Cliente directamente y no a través de ningún otro Proveedor de servicios de Internet. El Cliente es responsable de garantizar que se mantengan y sean válidos los criterios para la asignación de sus Direcciones IP independientes del proveedor. Interoute no garantiza que la asignación del cliente de las Direcciones IP independientes del proveedor sean enrutables sobre cualquier parte de Internet.
- 9.3. Interoute asignará Direcciones IP agregables del proveedor nuevas o adicionales requeridas por el Cliente después de que éste proporcione documentación satisfactoria que justifique la necesidad de tales direcciones. En ciertas circunstancias, podría ser necesario que las direcciones IP fueran aprobadas por la autoridad relevante, es decir, RIPE, y en tales casos Interoute no será responsable de ninguna decisión que tome la autoridad relevante.

Términos adicionales para servicios de Internet

- 9.4. Cuando Interoute asigne Direcciones IP agregables del proveedor al Cliente, tales direcciones se asignan sólo durante la duración del Servicio y dejan de ser válidas en el momento en el que Interoute no provea por más tiempo el Servicio al Cliente. Podría hacerse una ampliación temporal (normalmente treinta (30) días desde la fecha de la finalización del Servicio) a la sola discreción de Interoute. Después de la finalización o después de un periodo de ampliación (si hubiera), Interoute podría asignar tales direcciones a otros clientes. Si el Cliente deseara que las direcciones se mantuvieran después de la finalización del Servicio, esto debe hacerse directamente con la autoridad relevante. Cualquier decisión tomada por la autoridad relevante o por otro Proveedor de servicios de Internet asociada con direcciones IP estará bajo la responsabilidad de esa parte e Interoute no acepta ninguna responsabilidad por tales decisiones.
- 9.5. Con respecto a cualquier acción tomada por Interoute de conformidad con la presente cláusula, Interoute, a su sola discreción, podría recaudar Cargos adicionales razonables al Cliente.
- 9.6. Todos los servicios que suministrará Interoute de acuerdo con la presente cláusula se prestan expresamente sin ninguna garantía, acuerdo de Nivel de servicio o compromiso con respecto a la disponibilidad y rapidez de respuesta.

10. SERVICIOS AUXILIARES

10.1. Además, Interoute proporciona los siguientes servicios auxiliares:

a. Backup MX

- i. En el caso de un fallo del servicio de correo electrónico de los clientes, los mensajes de correo electrónico de los clientes se almacenan en servidores Back up MX de Interoute durante un periodo de hasta 5 días desde el fallo del servicio de correo electrónico.
- ii. Los mensajes de correo electrónico de los clientes almacenados en los servidores Backup MX de Interoute se enviarán al servidor de correo electrónico de los clientes cuando estén disponibles.

b. Denegación automatizada de respuesta del servicio

- i. Una funcionalidad del servicio para ayudar a los clientes a mitigar los síntomas de un ataque de denegación de servicio (DoS).
- ii. El cliente puede enviar a la Red IP de Interoute, utilizando un atributo específico de la comunidad BGP4, la solicitud de que se descarte todo el tráfico destinado a un host específico dentro de la Red IP de Interoute antes de que alcance el CPE de los clientes.
- iii. Este servicio se diseñó para proteger al Cliente y a los usuarios finales del Cliente de ataques DoS. Sin embargo, esto no garantiza que resista a estos ataques en todas las ocasiones. Interoute se reserva el derecho de hacer desaparecer cualquier tráfico del Cliente cuando sea preciso para proteger toda la Red de Interoute.

10.2. Los Servicios auxiliares se suministran sin ninguna garantía o acuerdo de nivel de servicio

11. BACKUP DE ARCHIVO HISTÓRICO

Aunque Interoute realiza el back up de sus servidores como una actividad habitual de su administración interna de sistemas, Interoute no garantiza ningún almacenamiento o backup de los datos del Cliente.

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

- a. Los Equipos del cliente y las aplicaciones y sistemas operativos asociados basados en software podrían ubicarse dentro de las Instalaciones de Interoute de conformidad con los Términos adicionales de ubicación de Interoute.

Términos adicionales para servicios de Internet

- b. El Equipo del cliente que se conecta a los Servicios de Internet de Interoute debe ser un dispositivo que esté operando en la Capa de red de Interconexión de sistemas abiertos (Open Systems Interconnection – OSI) / Capa de Internet del Internet Protocol Suite.
- c. El Equipo del cliente que opera en la Capa de enlace de datos (OSI) / Capa de enlace (Internet Protocol Suite) no debe conectarse directamente al Servicio de Internet de Interoute.

13. CORTAFUEGOS GESTIONADO

- 13.1 Si se solicitase un Cortafuegos gestionado en el Pedido, el Cliente proporcionará a Interoute, antes del comienzo del Servicio, una copia de la política de su cortafuegos y completará un formulario de política de cortafuegos suministrado por Interoute regularmente. El Cliente se compromete a mantener informado a Interoute de la política de cortafuegos más actual y a notificarle inmediatamente cualquier cambio. En caso de que el Cliente requiera cambios en la configuración del Cortafuegos gestionado (incluyendo la política de cortafuegos), deberá notificárselo por escrito a Interoute de conformidad con el procedimiento de gestión de cambios (que Interoute en conocimiento del Cliente regularmente). El Cliente podría solicitar hasta dos (2) modificaciones de la regla asociada con el cortafuegos por mes de calendario y sin cargo. Interoute cargará al Cliente por cualquier modificación adicional.
- 13.2 El Cliente reconoce y acepta que Interoute no será responsable de ninguna vulneración o fallo de la seguridad o fallo que resulte de la política de cortafuegos del Cliente, e Interoute no se verá obligado a suministrar, avisar o cumplir la política de cortafuegos de los clientes. El Cliente reconoce que ha evaluado por sí mismo la idoneidad del Servicio de cortafuegos gestionado para sus requisitos basados en la política de cortafuegos que el Cliente dispone y mantiene en todo momento. Interoute no garantiza que el Servicio de cortafuegos gestionado cumpla tales requisitos o que opere en las circunstancias particulares en las que el Cliente lo utilice o que cualquier uso sea ininterrumpido o libre de errores.
- 13.3 En el caso de que un fallo de hardware afecte al Equipo para Cortafuegos gestionado, Interoute se esforzará en sustituir tal equipo en dos (2) días laborables desde la recepción por parte de Interoute de la notificación del fallo del Equipo para Cortafuegos gestionado por parte del Cliente. Tal sustitución deberá estar libre de Cargos siempre que el Cliente lo notifique y devuelva a Interoute el Equipo para Cortafuegos gestionado original en el plazo de dos (2) semanas desde tal notificación.

14. INDEMNIZACIÓN

El Cliente indemnizará a Interoute por cualquier pérdida o gasto en los que incurra Interoute provocados por, o de alguna forma relacionados con, el uso sin autorización del Servicio de cortafuegos gestionado por parte del Cliente o cualquier tercero.

15. RESPONSABILIDAD

Interoute recomienda que el Cliente contrate una protección DoS contra ataques DoS. Interoute no garantiza que pueda proteger al Cliente ni a los usuarios finales del Cliente de los ataques de denegación de servicio y se reserva el derecho de hacer desaparecer cualquier tráfico del Cliente cuando sea preciso para proteger toda la Red de Interoute, su tráfico o el tráfico de sus clientes.

Anexo 1

Solicitud de asignación independiente y contrato de mantenimiento

Artículo 1 - Definiciones

Asignación: acto por el cual el Centro de Coordinación de redes IP europeas (RIPE NCC) permite al Usuario final la utilización de recursos numéricos de Internet independientes para uso interno.. Esto puede implicar la publicación en la base de datos RIPE del Usuario final como cesionario de los respectivos recursos numéricos de Internet.

Usuario final: persona física o jurídica que haya suscrito el presente Acuerdo a fin de recibir recursos numéricos de Internet para uso interno.

Registro Local de Internet (RLI): un registro en la región de servicio de RIPE NCC que recibe asignaciones de recursos numéricos de Internet de un Registro numérico de Internet con el propósito de su asignación a los usuarios finales.

Recursos numéricos de Internet independientes: recursos numéricos de Internet (Número de Sistema Autónomo (AS) , Direcciones IP Independientes del Proveedor (PI) IPv4 e IPv6), Puntos de Intercambio de Internet (IXP) y las asignaciones anycast directamente desde RIPE NCC.

Delegación inversa de sistema de nombres de dominio (DNS): las delegaciones inversas de DNS permiten a las aplicaciones obtener un nombre de dominio a partir de una dirección IP. La delegación inversa se logra mediante el uso de los nombres de dominio especiales in-addr.arpa (IPv4) y ipv6.arpa (IPv6).

Base de datos de RIPE: base de datos gestionada por RIPE NCC. La base de datos de RIPE proporciona un mecanismo para encontrar información de contacto y de registro de las redes en la [región de servicio de RIPE NCC](#). La base de datos de RIPE contiene las direcciones IP, Números de Sistemas Autónomos (AS) y las organizaciones o los clientes que están asociados con estos recursos, así como los puntos relacionados de contacto (POC).

RIPE NCC: El Centro de Coordinación de redes IP europeas (RIPE NCC) es una asociación constituida según la legislación holandesa, establecida en Amsterdam (Países Bajos). El RIPE NCC tiene, en tanto Registro de recursos numéricos de Internet, la autoridad de delegar recursos numéricos de Internet en su región de servicio. El RIPE NCC asigna recursos numéricos de Internet para RLIs. Además, el RIPE NCC asigna recursos numéricos de Internet independientes a los usuarios finales para su uso interno, de acuerdo con las políticas RIPE para la asignación de recursos numéricos de Internet independientes para los usuarios finales.

Política de RIPE: políticas relacionadas con recursos numéricos de Internet desarrolladas, aprobadas y publicadas por el RIPE NCC, de acuerdo con el proceso de políticas descrito en el documento "Proceso de Desarrollo de Políticas en RIPE", disponible en <http://www.ripe.net>.

Artículo 2 – Solicitud de asignación

2.1. RIPE NCC es el encargado de la asignación. Para ello deben cumplirse las siguientes condiciones antes de asignar recursos numéricos de Internet independientes:

- a. la RLI debe presentar una solicitud a RIPE NCC;
- b. RIPE NCC debe determinar que la solicitud cumple con las políticas actuales de RIPE para la asignación a los usuarios finales, los documentos actuales están disponibles en: <http://www.ripe.net/ripe/docs/index.html>.
Las modificaciones a las políticas de RIPE se publican en <http://www.ripe.net>.

Artículo 3 - Mantenimiento; Condiciones para el Mantenimiento

3.1 El Usuario final reconoce y acepta que la RLI únicamente puede mantener las Asignaciones, siempre y cuando los recursos numéricos de Internet independientes asignados se utilicen de acuerdo con las políticas de RIPE en lo que éstas se refieren a los Usuarios Finales. Más específicamente, el RLI mantendrá las Asignaciones con sujeción a las siguientes condiciones:

Términos adicionales para servicios de Internet

- a. El Usuario final podrá utilizar los recursos numéricos de Internet independientes a él asignados únicamente para uso interno dentro de su propia red;
 - b. El Usuario final reconoce y acepta que la Asignación no confiere a los usuarios finales ningún derecho de propiedad o de cesión respecto de los recursos numéricos de Internet independientes. El Usuario final no podrá ceder, delegar, sub-delegar o permitir que terceros utilicen los recursos numéricos de Internet independientes a él asignados como resultado de la solicitud formulada por el RLI en aplicación del presente Acuerdo;
 - c. El Usuario final deberá utilizar los recursos numéricos de Internet independientes a él asignados únicamente con el fin especificado en la solicitud en base a la cual los recursos numéricos de Internet independientes han sido asignados;
 - d. El Usuario final deberá cumplir con las políticas actuales de RIPE, en lo que éstas se refieren a los usuarios finales, publicadas en www.ripe.net, estando los documentos actuales disponibles en <http://www.ripe.net/ripe/docs/index.html>, y pudiendo ser modificados de vez en cuando por la comunidad RIPE, de acuerdo con el proceso de la política de RIPE;
 - e. El Usuario final durante la vigencia del Acuerdo, proporcionará al RLI la información correcta y actualizada para el registro de la Asignación en la Base de datos de RIPE;
 - f. El Usuario final deberá responder a la correspondencia de la RLI y del RIPE NCC en relación con las Asignaciones otorgadas de conformidad con las solicitudes efectuadas en virtud del presente Acuerdo y cuando esta correspondencia sea dirigida a la última dirección facilitada por el Usuario final al RLI.
- 3.2 El Usuario final reconoce y acepta que el RIPE NCC puede revocar las asignaciones si el Usuario final no utiliza los recursos numéricos de Internet independientes a él asignados de acuerdo con las políticas de RIPE en lo que éstas se refieren a los usuarios finales y como se especifica en el párrafo 3.1.

Artículo 4 - Responsabilidad

- 4.1 El RLI no garantiza que los recursos numéricos de Internet independientes se asignarán a la solicitud.
- 4.2 El RLI no garantiza que los recursos numéricos de Internet independientes se puedan enrutar en cualquier parte de Internet.
- 4.3 El Usuario final será responsable de todos los aspectos relativos a la utilización de los recursos numéricos de Internet independientes a él asignados así como de todo aquello que resulte de su uso.
- 4.4 El RLI no será responsable de los daños causados como consecuencia de la imposibilidad de RIPE NCC de asignar los recursos numéricos de Internet independientes (a tiempo); así como tampoco será responsable por los daños y perjuicios de cualquier manera relacionados con el uso de los recursos numéricos de Internet independientes.

Artículo 5 - Vigencia y Resolución

- 5.1 Una vez se ponga fin al Acuerdo, el RLI pedirá a RIPE NCC que elimine del registro de la Base de datos de RIPE los recursos numéricos de Internet independientes asignados en virtud del presente acuerdo y asimismo pedir a RIPE NCC que tome las medidas necesarias para la revocación de la DNS inversa para los respectivos recursos numéricos de Internet independientes. El Usuario final, además, reconoce y acepta que el RLI y el RIPE NCC pueden adoptar cualquier otra medida necesaria para hacer posible que los recursos numéricos de Internet independientes sean susceptibles de reasignación a otros usuarios finales.
- 5.2 Tras la finalización del Acuerdo, y con excepción de la sustitución de un acuerdo por un nuevo acuerdo para los mismos recursos numéricos de Internet independientes en el sentido del párrafo 5.3, el Usuario final dejará de tener derecho, y se abstendrá de utilizar los recursos numéricos de Internet independientes, que podrán ser reasignados por RIPE NCC a otros usuarios finales. El Usuario final reconoce y acepta que no ha hecho ni hará ninguna reclamación en contra del RLI, o RIPE NCC, con el fin de continuar usando los recursos numéricos de Internet independientes.

Términos adicionales para servicios de Internet

- 5.3 Después de la finalización del presente Acuerdo, el Usuario final puede tratar de ampliar el derecho a utilizar los mismos recursos numéricos de Internet independientes mediante un contrato de cesión de usuario con el RIPE NCC o mediante una solicitud de asignación de conformidad con una solicitud de asignación independiente y un acuerdo de mantenimiento con otro RLI. El Usuario final reconoce y acepta que los recursos numéricos de Internet independientes pueden ser reasignados por RIPE NCC a otro Usuario final, si el Usuario final no tiene por objeto ampliar el derecho a utilizar dentro de los tres meses siguientes a la finalización del Acuerdo.