

Términos adicionales para los servicios de Streaming media

1. DEFINICIONES

"Conexión adicional" hace referencia al número de Conexiones utilizadas por el Cliente y que exceden su compromiso de Conexiones mínimas mensuales detallado en la Orden de compra.

"Precio por conexión adicional" hace referencia al precio de cada conexión realizada por el Cliente en el servicio tal y como se establece en la Orden de compra.

"Formatos de contenido aprobados" hace referencia a los formatos de Streaming de audio o video aprobados por terceros y reconocidos por la Red IP de Interoute, tal y como lo especifica el propio Interoute en sus notificaciones regulares al Cliente.

"Capa de entrega aprobada" hace referencia a la única URI que muestra un archivo individual o un "live stream" ofrecido por los servidores (Media Servers).

"Herramientas DRM Aprobadas" hace referencia a la tecnología de gestión de los derechos digitales de los Streaming de audio o video aprobados por terceros y utilizadas para proteger el Contenido, tal y como lo especifica el propio Interoute en sus notificaciones regulares al Cliente

"Contenido" hace referencia a los archivos de audio y video transferidos a los Servidores de Interoute por el Cliente.

"Centro de atención al cliente" hace referencia al Centro de gestión de incidencias de Interoute, encargado de la administración del Sistema de gestión de la Red IP de Interoute.

"Puerto Cliente" hace referencia al suministro de una conexión física en la Red IP de Interoute, destinada exclusivamente a la utilización del Cliente y para el intercambio de tráfico de Clientes.

"Licencia(s) DRM" hace referencia a las licencias emitidas por el Servicio DRM.

"Avería" significa que el Servicio de Streaming Media no funciona correctamente o que no se muestra en funcionamiento de acuerdo con estos Términos.

"Descarga HTTP" hace referencia a la presentación de archivos de audio o video, HTML y otros marcajes, archivos de imagen jpeg, gif u otros en Servidores de la Web (http) en la Red IP de Interoute, que deberán ser entregados a los espectadores (viewers) a través de una solicitud RFC compatible con GET o POST http, almacenados localmente por el usuario y visualizados a su debido tiempo mediante un reproductor media, buscador u otro interfaz aprobado.

"Coste de instalación" hace referencia a los costes que tendrá que pagar el Cliente para la instalación y el suministro de Servicios de Streaming Media, tal y como se especifica en la Orden de compra.

"Red IP de Interoute" hace referencia a la Red paneuropea que Interoute posee y/o suministra con el propósito de transportar el tráfico IP generado por los Clientes.

"Licencia de adquisición de URL" hace referencia a la página web que contiene un formulario que puede ser utilizado para capturar los datos de usuario y confirmar la emisión de una licencia DRM.

"Soportes Live Stream" hace referencia a la URL(s) en la Red IP de Interoute que acepta datos de codificadores de Formularios de Contenido Aprobado con los propósitos del Live Streaming.

"Live Streaming" hace referencia al Contenido de Streaming de audio o video, junto con la entrega de los metadatos asociados, desde uno o más

Servidores Media situados en la Red IP de Interoute, donde el Contenido de audio o video se ingiere en tiempo real en un Soporte(s) de "live stream" aprobado en la Red IP de Interoute.

"Servidor(es) Media" hace referencia a un servidor configurado para aceptar el Contenido adecuado para el Streaming.

"Coste Mensual" hace referencia al coste mensual del uso acordado (en giga bites de los datos transferidos) que tendrá que pagar el Cliente para la utilización de los Servicios de Streaming Media, tal y como especifica en la Orden de Compra.

"Periodo de revisión mensual" hace referencia a los periodos mensuales que tienen comienzo el primer día de cada mes durante dicho Periodo, sobre los que se calcula la Disponibilidad del servicio, siempre que el Primer periodo de revisión mensual empiece en la fecha de comienzo del Servicio.

"Sistema de gestión de red" hace referencia a la red de Interoute integrada en el sistema de gestión de averías.

"Streaming bajo demanda" hace referencia al Contenido de Streaming de audio o video, junto con la entrega de los metadatos asociados, desde uno o más Servidores Media, donde el Contenido ya esta presente en un punto de almacenamiento en la Red IP de Interoute y está entregado en respuesta a una solicitud del espectador (viewer) a través de un Formulario de contenido aprobado y una descarga http.

"Interrupción" hace referencia a un periodo consecutivo de 15 minutos o más en el que el servicio no funciona correctamente en la Red IP de Interoute. La interrupción excluye los cortes planeados o las revisiones de mantenimiento de carácter urgente. Se calcula desde el momento en el que se notifica la avería a Interoute hasta el momento en el que Interoute notifica la resolución de la avería.

"Material ofensivo" hace referencia a todo material cuyo Contenido sea obsceno, difamatorio, amenazante, pornográfico o ilegal

"Streaming" hace referencia a una transmisión digital en formato comprimido a través de Internet que no permita un funcionamiento sin la utilización de una segunda conexión activa a la fuente de transmisión digital, aparte de lo requerida para producir dicho funcionamiento en forma de una memoria intermedia de datos.

"Servicio(s) de Streaming Media" hace referencia al servicio que permite al Cliente transferir el Contenido o descargar "live streams" al Servidor Media de Interoute que a continuación permite a los usuarios de Internet descargar el "live stream" o transmitir el Contenido.

"Cuenta de redifusión" hace referencia a una cuenta de Cliente asociada a la primera cuenta del Cliente a través de la cual el Cliente permite al usuario de la Cuenta de redifusión acceder al Contenido.

"Tráfico" hace referencia a todos los paquetes de IP generados por el Cliente que son transmitidos a través de la Red IP de Interoute mientras se hace uso de los Servicios.

"URI" significa Identificador Uniforme de Recursos (Uniform Resource Identifier), el término genérico para designar a una cadena codificada que identifica un recurso de Internet.

"Unidad" hace referencia dependiendo del contexto así lo requiera a una unidad de datos almacenados o entregados a través de la Red IP de

Anexo 2j

Términos adicionales para los servicios de Streaming media

Interoute en conexión con el Servicio de Streaming Media, una licencia DRM, un soporte Live stream o una cuenta de redifusión.

El resto de términos están definidos en las Condiciones generales de Interoute (Tabla 1).

Anexo 2j

Términos adicionales para los servicios de Streaming media

2. SERVICIO

2.1. El Servicio de Streaming media comprende el suministro de:

- **La interfaz de Servicio de gestión del contenido (“Interfaz de CMS”)**: proporciona una interfaz a través del buscador para la Red IP de Interoute que permite al Cliente transferir, categorizar, gestionar y controlar el Contenido.
- **Ingesta de contenidos y Servicio de distribución**: los medios acordados de ingesta de Contenidos a la Red IP de Interoute por Formularios de contenido aprobado. A menos que se especifique lo contrario en la Orden de compra, esto incluye la descarga HTTP a través de la Interfaz de CMS. En el caso de que la Orden de compra especifique los Servicios de Live Streaming, esto también incluirá el acceso del codificador de Live Streaming en el Soporte live stream. El Contenido de Streaming bajo demanda se almacenará en uno o más servidores media en la Red IP de Interoute. A menos que se especifique lo contrario en la Orden de compra, el Cliente será responsable de la transferencia de Contenido o del acceso directo del Contenido a la Red IP de Interoute.
- **Servicio de entrega (“Servicio de entrega”)**: se refiere a la entrega del Contenido del Cliente al espectador (viewer) final a través de una solicitud para una Capa de entrega aprobada. La Capa de entrega aprobada permite llevar a cabo la entrega de (pero sin limitarse exclusivamente a ello): (i) Live Streaming; (ii) Streaming bajo demanda y (iii) Descarga HTTP.
- **Servicio DRM (“Servicio DRM”)**: permite la codificación del Contenido de audio o video mediante la utilización de Herramientas de DRM aprobadas y también permite la emisión de una licencia digital para el reproductor del visionario. La licencia se emite con el objetivo de permitir al visionario utilizar Contenido protegido en respuesta a la expiración adecuada de una Licencia de adquisición de URL, presentada en la Red IP de Interoute, o al recibo adecuado de una vale electrónico aprobado, que se podrá canjear a través de la Red IP de Interoute.

2.2. A menos que se exprese lo contrario en la Orden de compra, el Servicio de Streaming media no incluye: la entrega de una Licencia de adquisición de URL; los servicios de entrada a un FTP; un sistema codificador o servicios de gestión; un soporte de visualizador final; o la conectividad o el equipo necesarios para poder acceder al Servicio de Streaming Media.

3. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE STREAMING MEDIA

3.1. Las siguientes condiciones generales se aplicarán siempre y cuando Interoute proporcione los Servicios de Streaming Media al Cliente.

4. COSTES

4.1. Los Costes detallados en la Orden de compra se facturarán al Cliente tal y como se especifica a continuación:

- La instalación se facturará al emitir la Orden de compra; y
- La formación se facturará en la Fecha de comienzo del servicio; y
- Los Costes mínimos mensuales se facturarán por adelantado a partir de la Fecha de comienzo del servicio; y

Anexo 2j

Términos adicionales para los servicios de Streaming media

- Los Costes por conexiones adicionales se calcularán mensualmente en base a la utilización que haya realizado el Cliente del Servicio y el Precio por conexión adicional especificado en la Orden de pedido. Dichos costes se facturarán mensualmente a plazo vencido a partir de la Fecha comienzo del servicio; y
- Todos los costes restantes se facturarán mensualmente a mes vencido.

5. NIVELES DE LOS SERVICIOS

- 5.1. **Créditos de servicio:** Interoute proporcionará al Cliente créditos de servicio por incumplimiento de los objetivos detallados en esta Cláusula 5.
- 5.2. **Disponibilidad del servicio:** Interoute hará todo lo posible para garantizar el 99,7% de Disponibilidad del servicio (99,5% por el Live Streaming enviado exclusivamente a un solo Soporte). Los créditos de servicio se calcularán tal y como se muestra a continuación:

El porcentaje de Disponibilidad de servicio fallida durante el Periodo mensual de revisión	Costes mensuales
0	0%
0 a 0,8	5%
0,8 a 1,8	10%
1,8 a 2,8	15%
2,8+	20%

5.3. Disponibilidad de servicio

- La disponibilidad no es aplicable a los Apagones previstos en la Red IP de Interoute y/o al Puerto cliente.
- El Servicio de Streaming Media se define como "Disponible" a menos que el Servicio de entrega o el Servicio de DRM o el servicio de Soporte de "live stream" no esté operativo o las redes más importantes o que los problemas de software estén causando un fuerte impacto al Servicio, ocasionando la pérdida del Tráfico de clientes.
- El porcentaje de Disponibilidad del servicio se calcula en cada Periodo mensual de revisión aplicando la siguiente fórmula:

DONDE A = DISPONIBILIDAD, T = MINUTOS TOTALES EN EL PERIODO MENSUAL DE REVISIÓN, = TOTAL DE APAGONES EN EL PERIODO MENSUAL DE REVISIÓN REDONDEANDO AL MINUTO MÁS CERCANO.

$$A = \frac{(T - O)}{T} \%$$

EN CASO DE QUE UNA INTERRUPCIÓN CONTINUE EN UN MES CONSECUTIVO, TODOS LOS APAGONES SE ATRIBUIRÁN AL PERIODO MENSUAL DE REVISION EN EL QUE EXISTIRÍA CLARAMENTE UNA AVERÍA.

5.4. Cálculo de créditos de servicio

- 1 En caso de que un Periodo de revisión mensual abarque parte de un mes, se aplicará un Coste mensual prorrateado a todo crédito de servicio.
- 2 El Coste mensual empleado para calcular los créditos de servicio corresponderá a la cantidad total formada por los costes mensuales correspondientes a los Servicios de Streaming Media calculados para el Periodo de revisión mensual pertinente.

Anexo 2j

Términos adicionales para los servicios de Streaming media

- 3 Se calcularán los créditos de servicio mensualmente, añadidos y abonados al Cliente cada mes.
 - 4 En caso de que el Servicio se cancele durante el Periodo de revisión mensual, no se abonará Crédito de Servicio alguno por dicho Servicio durante el Periodo de revisión mensual.
 - 5 El Cliente deberá reclamar un crédito de servicio en caso de que no se haya satisfecho en su totalidad el Servicio contratado, y deberá hacerlo por escrito en un plazo de veintiún (21) días hábiles a partir de la fecha en la que el Cliente haya podido detectar el problema. El Cliente no tendrá derecho a recibir créditos de servicio fruto de su reclamación hasta que Interoute haya recibido una notificación por escrito en la que se detalle el problema que ha dado lugar a la reclamación. En caso de que Interoute necesitare recibir información adicional por parte del Cliente, éste no podrá reclamar créditos de servicio algunos hasta que Interoute haya recibido toda la información solicitada, siempre que exista una razón que pueda justificar tal petición.
- 5.5. **Excepciones a los Créditos de servicio:** Interoute no se hará responsable del abono de los créditos de servicio al Cliente si su reclamación ha sido motivada por una avería o una interrupción en el Servicio provocada por alguna de las siguientes razones:
- 7 Un error o descuido del Cliente, sus empleados, agentes o contratistas;
 - 8 El incumplimiento de las Condiciones generales de Interoute por parte del Cliente;
 - 9 Una avería en el equipo o en la conexión del Cliente, o cualquier otro problema asociado a los mismos, como la Red de Área Local (LAN), la Red Digital de Servicios Integrados (ISDN) o la Red Telefónica Conmutada (PSTN);
 - 10 El funcionamiento de otras redes, incluyendo los circuitos de acceso de terceras personas; la interconexión, incluyendo las conexiones de redes, tránsito y peering prestadas y controladas por otras empresas, y los intercambios de Internet Públicos y Privados, tales como EL NAP o el MAE;
 - 11 El Cliente no podrá reclamar más de un crédito de servicio motivado por la misma avería;
 - 12 En caso de que se produzca una interrupción o una incidencia en el funcionamiento normal del Servicio motivado por la realización de cambios o actualizaciones a petición del Cliente;
 - 13 Los créditos de servicio no se aplicarán a los Apagones previstos en el Servicio de Streaming de Interoute;
 - 14 Cualquier avería que no haya sido notificada al Centro de atención al cliente de Interoute en el un plazo de 2 Días laborables a partir de la detección de la incidencia;
 - 15 Toda incidencia descrita en la Cláusula 12 de las Condiciones generales de Interoute (Fuerza mayor).
- 5.6. **Notificaciones y archivos log**
- 16 El Cliente dispone de los medios para notificar cualquier incidencia a través de la Interfaz de CMS. Si el Cliente así lo desea, Interoute le proporcionará un informe mensual estándar en un plazo de cinco (5) Días laborables.
 - 17 Interoute conservará únicamente los archivos log que detallen la utilización del Servicio por parte del cliente durante un periodo máximo de 2 meses.

6. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

En caso de cancelación o modificación significativa en alguno de los Servicios o en la totalidad de los mismos, producida antes de la Fecha de comienzo del Servicio, el Cliente deberá correr con una parte de los Costes del servicio de instalación según la siguiente tabla:

Anexo 2j

Términos adicionales para los servicios de Streaming media

Número de días laborables anteriores a la Fecha de Comienzo del Servicio	Obligación del Cliente como % del Cargo de Instalación
De 0 a 1 día	100%
De 2 a 5 días	90%
De 6 a 10 días	70%
De 11 a 20 días	50%
De 21 a 30 días	25%

7. INFORME Y GESTIÓN DE AVERÍAS

7.1. Gestión de averías

- 1 En caso de que el Cliente detecte cualquier tipo de incidencia, deberá informar al Centro de atención al cliente de Interoute, siguiendo las instrucciones que se describen en la Guía de Interoute que se entregará al Cliente en la Fecha de comienzo del servicio. Al informar de una avería, el Cliente deberá identificar el Servicio que ha fallado, detallando los pormenores de la Avería. El Cliente designará a un máximo de dos personas con las que Interoute pueda contactar para discutir el problema que ha causado la Avería. Antes de la Fecha de comienzo del Servicio, el Cliente recibirá información detallada sobre cómo ponerse en contacto con el Centro de atención al cliente de Interoute.

7.2. Plazo máximo de resolución de incidencias

- 1 Interoute tiene como objetivo la resolución de cualquier tipo de Avería que haya provocado la interrupción de un Servicio en un plazo de cuatro (4) horas, siempre que se pueda acceder al dominio del Cliente, si así fuese necesario. Interoute mantendrá informado al Cliente cada dos (2) horas, a menos que se acuerde lo contrario.

7.3. Duración de la Avería

- 2 Todas las Averías registradas por el Sistema de gestión de Red se harán coincidir con el Parte de avería correspondiente realizado por el Centro de atención al cliente.
- 3 La duración exacta de la Avería se calculará a partir del tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia al Centro de atención al cliente y el momento del reestablecimiento del Servicio.

7.4. Notificación al cliente

- 4 El Centro de Atención al cliente de Interoute intentará informar al Cliente en caso de que el Centro de Atención al cliente haya detectado algún tipo de interrupción. Esta información estará disponible durante veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana. Interoute intentará notificar de cualquier tipo de incidencia que pueda afectar al Servicio en un plazo máximo de dos horas a partir de la detección de dicha incidencia.

7.5. Interrupciones previstas (Apagones)

- Tanto la Red de IP de Interoute como el Puerto del cliente, incluyendo el hardware o el software asociado, así como el hardware necesario para el mantenimiento continuado de la Red y las actualizaciones oportunas,

Anexo 2j

Términos adicionales para los servicios de Streaming media

necesitarán de la ejecución de Apagones previstos. Interoute llevará a cabo dichos apagones entre las 7 de la mañana de los sábados y las 6 de la tarde de los domingos. El Centro de atención al cliente de Interoute informará de estos apagones previstos en un plazo mínimo de cinco (5) días laborables anteriores a la fecha prevista para la interrupción.

8. RESPONSABILIDAD

La prestación de créditos de servicio es la única compensación jurídica disponible para enmendar los errores producidos en el Servicio de Straming Media. Interoute no tendrá ninguna otra responsabilidad de cara al Cliente.

9. SUSPENSIÓN

Sin perjuicio de lo dispuesto por la Cláusula 2 de las Condiciones generales de Interoute, Interoute deberá interrumpir el acceso a alguno de sus Servicios, o a la totalidad de los mismos, inmediatamente en caso de que: (i) Tal suspensión se realice con el objetivo de continuar con el programa de mantenimiento establecido por la compañía, o de su servicio de emergencias, o de sustituir, modificar, reconfigura, trasladar o desplazar el Servicio, a petición de alguna agencia estatal. Asimismo, dicha suspensión deberá llevarse a cabo si: (ii) Interoute considera que el Servicio está siendo utilizado para distribuir Material Ofensivo o que el uso de este Servicio viola la Política de uso aceptable de Interoute. La suspensión deberá suponer una renuncia a ningún derecho de rescisión. Los Servicios deberán reanudarse tan pronto como sea posible una vez se haya solucionado la razón que ha motivado la suspensión.