

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios de Internet de Interoute consisten en la prestación y el suministro de conectividad a Internet a través de la Red IP de Interoute.

2. DEFINICIONES

“Acceso Local de Terceros”, “Acceso Local” y “Acceso” significa conexiones físicas de corto alcance (incluida cualquier conexión DSL de acceso local), suministradas entre las instalaciones del Cliente y el Punto de Presencia de Interoute más cercano y que están basadas en TDM, Ethernet, ADSL o SDSL. Las conexiones de Acceso Local de Terceros que no se encuentren bajo el control y la propiedad de Interoute, no se considerarán parte de la Red IP de Interoute.

“ADSL” significa Línea de Suscripción Digital Asimétrica tal y como se define en las series G de especificaciones ITU-T para la codificación de líneas basadas en DMT.

“Cargo mensual” significa, por razones de cálculo de Abonos de servicios, los Cargos Mensuales menos los Cargos de Acceso Local y los Cargos de Tráfico de Ráfagas.

“Centro de Atención al Cliente” significa el centro de gestión de averías o fallos de Interoute, que controla el Sistema de Gestión de Red de Interoute.

“Coubicación” significa la prestación y mantenimiento de espacio en unas instalaciones facilitadas por Interoute a los exclusivos efectos de alojar el equipo de telecomunicaciones suministrado y manejado por el Cliente. Los servicios de Coubicación se prestan de conformidad con lo dispuesto en los términos y condiciones contenidos en las Condiciones Adicionales de Interoute para los Servicios de Coubicación.

“DNS” (Sistema de Nombres de Dominio) significará el Servicio de Internet que traduce los nombres de dominio especificados por el Cliente en sus direcciones IP. Interoute asigna las direcciones IP al Cliente.

“Equipo Gestionado de Cortafuegos (Firewall)” significa el equipamiento, sistemas, cableados e instalaciones facilitados por Interoute o una Compañía del Grupo o Empresa Asociada de Interoute para poner a disposición de los Clientes los Servicios Gestionados de Firewall.

“Equipo en Instalaciones del Cliente, “Customer Premise Equipment”, (“CPE”) significa el equipo emplazado en las instalaciones del Cliente, facilitado y mantenido por Interoute y propiedad a su vez de Interoute. Este equipo se considera parte de la Red IP de Interoute.

“Entrega de Paquetes” significa una medición muestreada, expresada en porcentajes, del número de paquetes IP recibidos efectivamente en un Nodo IP Principal de Interoute en la Red IP de Interoute.

“Fecha de Disposición del Servicio” significa la fecha en la que Interoute facilita el Servicio, listo para su uso en el Punto de Terminación de la Red de Interoute.

“Fecha de Entrega Acordada” significa la fecha en la que Interoute se ha comprometido a instalar el Servicio de Acceso a Internet.

“Firewall Gestionado CPE” significa una opción de Servicios de Acceso a Internet solicitada en la Orden de Pedido correspondiente y que comprende el Servicio de Acceso a Internet y un Servicio Gestionado de Firewall.

“Cargos” significa todos los Cargos a pagar por el Cliente en concepto de Servicios de Acceso a Internet, como se estipula en la Orden de Pedido.

“Cargos de Instalación” o Alta significa el Cargo extraordinario del Servicio de Internet que el Cliente deberá pagar por la instalación y prestación de Servicios de Internet, tal y como se especifica en la Orden de Pedido, menos cualquier Cargo por Acceso Local extraordinario.

“Cargo Mensual” significa los cargos mensuales periódicos por el Servicio de Internet pagaderos por el Cliente, más los cargos por Tráfico (con exclusión de los Cargos por Acceso Local) conforme se establece en la Orden de Pedido.

condiciones adicionales para los servicios de internet

“**Cargos por Acceso Local**” significa los cargos extraordinarios por Acceso Local y los cargos periódicos por Acceso Local especificados en la Orden de Pedido o que le cobre a Interoute el proveedor de Acceso Local .

“**Modelo de Facturación**” significa el mecanismo de facturación específico al Cliente, establecido de mutuo acuerdo con Interoute para el tráfico generado por el Cliente e intercambiado con la Red IP de Interoute a través del Puerto de Cliente. Los mecanismos de facturación admitidos son: velocidad de Tráfico acordada, Velocidad de Transmisión de Datos Acordada más bono de ráfagas y velocidad tráfico de datos calculada con el método del percentil 95°.

“**Nodos IP Principales de Interoute**” significa la instalación física utilizada para acomodar la Red IP de Interoute y los diversos equipos de conmutación y de enrutamiento IP propiedad de Interoute, que conforman su Red IP.

“**Núcleo central**” se refiere a los cuatro (4) Nodos IP Principales situados en Londres, Frankfurt, Paris y Ámsterdam.

“**Periodo de Revisión Anual**” significa doce (12) meses desde la Fecha de Entrega del Servicio y cada aniversario en adelante.

“**Período de Revisión Mensual**” significa los meses naturales contados a partir del día 1 de cada mes a lo largo del Período, que sirven de base para el cálculo de la Disponibilidad del Servicio, teniendo en cuenta que el primer Período de Revisión Mensual comenzará en la Fecha de Entrega del Servicio.

“**Puerto de Cliente**” significa la prestación de una conexión física en la Red IP de Interoute dedicada exclusivamente al uso del Cliente y al intercambio de tráfico del Cliente.

“**Punto de Demarcación de Interoute**” significa el extremo de la Red IP de Interoute que constituye la frontera física entre la red IP propiedad de Interoute y gestionada por ella y el equipo propiedad del Cliente y facilitado por éste, sin incluir la prestación de cualquier conexión local a cualquier Acceso Local de Terceros. Según lo acordado con el Cliente, para sitios en los que se provea CPE el límite físico entre Interoute y el Cliente es la interfaz del CPE. Para sitios en los que no

se provea CPE el Punto de Demarcación de Interoute es el Puerto de Cliente.

“**Puntos de Interconexión de Internet**”, “**Puntos de Interconexión Privados y Públicos**”, “**MAE** (Nodo de Área Metropolitana)” y “**NAP** (Puntos de acceso a la red)” significa las instalaciones existentes concretamente para el intercambio de tráfico IP de Internet a través de agrupamientos con otros proveedores de servicios de Internet. Normalmente estas instalaciones no están bajo el control directo de Interoute y no son propiedad suya.

“**Ráfaga**” significa la capacidad de un cliente para aumentar la velocidad de transmisión de Tráfico por encima de la Velocidad de Transmisión de Datos Acordada. La capacidad de la Ráfaga no podrá superar el tamaño físico del puerto indicado en la Orden de Pedido. Los cargos del tráfico de Ráfagas no se incluyen en los Cargos Mensuales periódicos.

“**Red IP de Interoute**” significa la red paneuropea propiedad de Interoute y/o suministrada por ella para el transporte de tráfico IP generado por el Cliente.

“**SDSL**” significa línea de subcriptor digital simétrica también conocida como SHDSL y definida en ITU-T G.991.2

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

“**Servicio Gestionado de Cortafuegos (Firewall)**” significa una opción del Servicio de Acceso a Internet para el suministro y manejo de Equipos y Servicios Gestionados de Cortafuegos (Firewall) y su correspondiente Software Licenciado y la implementación de la política de (cortafuegos) firewall del Cliente en las instalaciones de ubicación de Interoute.

“**Sistema de Gestión de Red**” significa el sistema integrado de gestión de averías o fallos de red de Interoute.

“**Tiempo de Ida y Vuelta de Paquetes**” significa una medición muestreada de la duración de la transmisión y de la recepción de un paquete IP de tamaño definido, tipo “Paquete Ping”, en un mismo Nodo IP Principal y entre dos Nodos IP Principales designados de la Red IP de Interoute.

condiciones adicionales para los servicios de internet

Instalaciones del Cliente facilitado por Interoute que se necesite para ofrecer el Servicio al Cliente.

“**Tráfico**” significará todos los paquetes IP generados por el Cliente, transmitidos y recibidos en el Puerto de Cliente. La cantidad de tráfico facturable intercambiada con la Red IP de Interoute a través de dicho Puerto de Cliente se calculará con el Modelo de Facturación especificado en la Orden de Pedido.

“**Velocidad de Transmisión de Datos Acordada**” significa la velocidad constante especificada en la Orden de Pedido y hasta la que Interoute ha acordado transmitir el Tráfico IP del Cliente.

“**Ubicación**” significa el espacio ocupado por el Cliente y/o Interoute para la instalación de cualquier Equipo en

Los demás términos escritos con mayúscula tendrán los significados que se las haya asignado en los Términos y Condiciones Generales de Interoute.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

La prestación de Servicios de Internet al Cliente por parte de Interoute estará sujeta a los siguientes términos y condiciones.

4. CARGOS

4.1. Cargos a pagar por el Cliente

- Los Cargos por los Servicios de Internet incluirán el Cargo de Instalación y el Cargo Mensual.
- Si el Cliente se compromete con el Modelo de Facturación de Fecha de Entrega del Servicio (detallado en la Orden de Pedido) se facturará un Cargo Mensual periódico fijado y basado en dicha Fecha de Entrega Acordada más los Cargos de Ráfaga (cuando apliquen) . Dicha facturación se hará en base a la tasa de uso en Mb (o parte de Mb).
- Salvo que las Partes acuerden lo contrario en la Orden de Pedido, los Cargos por los Servicios de Internet y cualquier Cargo de Cancelación aplicable se facturarán de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales de Interoute con respecto a las cantidades detalladas en la Orden de Pedido o en la Modificación de Pedido.
- Los eventuales costes adicionales, por ejemplo, los Cargos por Acceso Local, serán facturados al Cliente (como se indica en la Orden de Pedido).

5. ABONOS DE SERVICIO

Interoute abonará Abonos de servicio al Cliente siempre que se incumplan los siguientes objetivos:

- Instalación del Servicio
- Disponibilidad del Servicio
- Entrega de Paquetes
- Tiempo de Ida y Vuelta de Paquetes

5.1. Instalación del Servicio

- Cuando el Acceso Local de Terceros sea necesario para una Ubicación concreta, el Cliente debe saber y acepta que la entrega del Servicio a dicha Ubicación no se puede garantizar y estará sujeta a que un proveedor de un Acceso Local sea capaz de conectar con la Ubicación. La ejecución por el Cliente e Interoute de una

condiciones adicionales para los servicios de internet

Orden de Pedido no constituye ninguna garantía de que Interoute sea capaz de facilitar los Servicios en todas las Ubicaciones.

- Interoute fijará una Fecha de Entrega Acordada para la instalación y la prestación del Servicio. Si Interoute no cumpliera la Fecha de Entrega Acordada, el Cliente tendrá derecho a recibir un Abonos de servicio de acuerdo con esta Cláusula.
- Si el retraso afectara solamente a una parte de un pedido, sólo serán abonables Abonos de servicio válidos con respecto a los elementos del Servicio que no se hayan entregado en la Fecha de Entrega Acordada.
- Los Abonos de servicio se calcularán de la siguiente manera:

Número de Días Laborables completos en que Interoute se excede de la Fecha de Entrega Acordada:	Abonos de servicio expresados en % del Cargo de Instalación:
1 a 5 días	10%
6 a 10 días	15%
11 a 20 días	20%
> 21 días	25%

5.2. Disponibilidad del Servicio en la Red IP de Interoute

- El Objetivo de Disponibilidad del Servicio es del 100%
- La disponibilidad no se aplica a los supuestos de Interrupción Programada que tengan lugar en la Red IP de Interoute y/o en el Puerto de Cliente.
- El servicio de Acceso a Internet se considerará "Disponible", y por lo tanto se fijará la Fecha de Entrega del Servicio, cuando se produzca de forma efectiva el intercambio de paquetes IP entre los Nodos IP Principales de Interoute.
- El porcentaje de Disponibilidad del Servicio se calculará mensualmente utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

P es el porcentaje de disponibilidad;

A es el número total de horas del mes natural en el que el Servicio estuvo disponible;

H es el número total de horas en ese mes natural.

- Cuando la Disponibilidad del Servicio sea inferior al 100% en cualquier Período de Revisión Mensual, el Cliente tendrá derecho a que se le abonen Abonos de servicio de la siguiente manera:

Duración de la Interrupción	Abonos de servicio expresados en % del Cargo mensual :
Entre 15 minutos y 1 hora	5%

condiciones adicionales para los servicios de internet

Entre 1 y 2 horas	10%
Entre 2 y 4 horas	15%
Entre 4 y 8 horas	25%
Entre 8 y 12 horas	30%
Entre 12 y 17 horas	40%
Más de 17 horas	50%

5.3. Disponibilidad de Servicio en ubicaciones conectadas con Acceso Local de Terceros

- Cuando un circuito privado, dedicado y local sea utilizado (como las líneas basadas en TDM o Ethernet) para proporcionar acceso a las Ubicaciones del Cliente , el objetivo de disponibilidad de Servicio será $\geq 99.5\%$
- Cuando un servicio DSL sea utilizado para proporcionar acceso a las Ubicaciones del Cliente, el objetivo de disponibilidad de Servicio será $\geq 98.5\%$
- Cuando la disponibilidad de Servicio descienda por debajo de los objetivos durante el Período de Revisión Anual, el Cliente tendrá derecho a los Abonos de servicio siguientes:

Duración Indisponibilidad	Abono de Servicio en % del Cargo Mensual
<1% por debajo del objetivo	5%
<2% por debajo del objetivo	10%
<3% por debajo del objetivo	15%
>3% por debajo del objetivo	20%

5.4. Entrega de Paquetes

- El objetivo de la Entrega de Paquetes es $>99,5\%$, que se calcula hallando la media en todas las rutas entre los Nodos IP principales de Interoute en un Período de Revisión Mensual.
- El porcentaje medio de Entrega de Paquetes se calcula empleando la siguiente fórmula:

$$T_{av} = \frac{\sum_i R_i}{\sum_i S_i} \times 100$$

Donde:

T_{av} es la media del porcentaje de Entrega de Paquetes.

condiciones adicionales para los servicios de internet

- Ri es el número total de paquetes IP recibidos por cada Nodo IP principal de Interoute de un Nodo IP principal de Interoute de origen; y
- Si es el número total de paquetes IP enviados desde el Nodo IP principal de Interoute de origen a cada Nodo IP principal de Interoute.

- Cuando la Entrega media de Paquetes sea inferior al 99,5% en cualquier Período de Revisión Mensual, el Cliente recibirá Abonos de Servicio de la siguiente manera:

Entrega de Paquetes durante el Período de Revisión Mensual	Abonos de Servicio expresados en % del Cargo Mensual :
99,49% - 99,0%	1%
98,99% - 98,0%	5%
< 98,0%	10%

5.5. Tiempo de Ida y Vuelta de Paquetes

- El objetivo de Tiempo Medio de Ida y Vuelta de paquetes se calcula hallando la media en todas las rutas en el transcurso de un Período de Revisión Mensual, de la siguiente forma:
 - Entre Nodos IP Principales y centrales de Interoute (Londres, Frankfurt, Paris & Ámsterdam): < 25 ms
 - De los Nodos Principales y centrales a los nodos IP de Interoute en el resto de Europa: < 50 ms
 - De los Nodos Principales y centrales a los nodos IP de Interoute en EEUU: < 100 ms
 - De los Nodos Principales y centrales a los nodos IP de Interoute en resto del mundo: < 200 ms
- Cuando se excede el Tiempo Medio de Ida y Vuelta de Paquetes en cualquier Período de Revisión Mensual, el Cliente tendrá derecho a un Abonos de servicio equivalente a un 10% del Cargo Mensual correspondiente al mes en cuestión.

5.6. Cálculo de los Abonos de Servicio

- Cuando el Período Mensual de Revisión incluya una parte de un mes, los eventuales Abonos de servicio que se produzcan se devengarán en función del Cargo Mensual prorrateado.
- El Cargo Mensual empleado para calcular los Abonos de servicio será el Cargo Mensual total del Período de Revisión Mensual correspondiente.
- Los Abonos de servicio serán calculados mensualmente, y se le sumarán y abonarán al Cliente con una periodicidad mensual.
- Si se cancelara el Servicio durante un Período de Revisión Mensual, no se pagará Abonos de servicio alguno con respecto a ese Período de Revisión Mensual.
- El Cliente deberá reclamar por escrito los eventuales Abonos de servicio pendientes que se devenguen como consecuencia del incumplimiento de los niveles de servicio en un plazo de veintiún (21) Días Laborables a contar desde la fecha en la que cabría esperar razonablemente que el Cliente tuviese conocimiento de dicho incumplimiento. El Cliente no tendrá derecho a ningún Abono de servicio relacionado con una reclamación salvo y hasta que Interoute no haya recibido por escrito la notificación de la reclamación. Si Interoute solicitase información adicional al Cliente, éste no podrá reclamar ningún Abonos de servicio hasta que Interoute haya recibido toda la información que haya solicitado de forma justificada.

5.7. Exclusiones al pago de Abonos de servicio

condiciones adicionales para los servicios de internet

- Interoute no estará obligada a abonar Abonos de servicio al Cliente en relación con la Fecha de Entrega Acordada, la Disponibilidad del Servicio, la Entrega de Paquetes y el Tiempo de Ida y Vuelta de Paquetes cuando se produzcan averías o interrupciones del servicio causadas por cualquiera de las siguientes causas:
 - Culpa o negligencia imputable al Cliente, a sus empleados, agentes o contratistas;
 - El incumplimiento de los Términos y Condiciones de Interoute por parte del Cliente;
 - Una avería o fallo o cualquier otro problema relacionado con el equipo conectado en el lado del Cliente del Punto de Demarcación de Interoute;
 - El funcionamiento de redes de terceros, incluidos los circuitos de Acceso Local de Terceros; puntos de intercambio de tráfico incluidas las redes de Internet, las conexiones de tránsito y de pares facilitadas y controladas por otras compañías y los puntos de intercambio Públicos y Privados como los NAP y los MAE.
 - Cualquier supuesto de los descritos como evento de Fuerza Mayor en los Términos y Condiciones de Interoute;
 - Cualquier interrupción o empeoramiento del Servicio actual que resulte de cambios o mejoras en el mismo realizadas a petición del Cliente.
 - Circunstancias relacionadas con los Nombres de Dominio no controladas directamente por Interoute.
 - Que un Cliente no facilite el acceso a Interoute a cualquier equipo cuando Interoute se lo solicite durante una Interrupción Programada.
 - Interoute no garantiza que el Cliente pueda tener Ráfagas en cualquier momento y todo el Tráfico de Ráfagas está específicamente excluido de los cálculos de los niveles de servicio
 - Que el Cliente solicite la terminación o suspensión del acceso a los Servicios Gestionados de Firewall CPE.

- Los Abonos de servicio no se aplicarán a los supuestos de Interrupción Programada que se produzcan en la Red IP de Interoute y/o en el Puerto de Cliente.
- En el caso de que se hayan producido varios incumplimientos de cualquiera de los objetivos del acuerdo de garantía de nivel de servicio definidos en este documento como consecuencia de un mismo hecho, los Abonos de servicio solo serán aplicables con respecto a uno de ellos. Por lo que respecta a cualquier Período de Revisión Mensual, el importe total de un eventual Abono de servicio a pagar por el incumplimiento del acuerdo de garantía de nivel de servicio no superará el 50% del Cargo Mensual correspondiente al Servicio afectado.
- Los Abonos de servicio de instalación no se aplicarán cuando Interoute no facilite ni mantenga los circuitos de acceso necesarios para el servicio. En los casos en los que dichos circuitos de Acceso tengan que ser suministrados por Interoute a partir de un tercero, la Fecha de Disposición del Servicio Fecha de Entrega del Servicio dependerá del calendario de establecimiento de los circuitos de acceso indicados por el proveedor tercero.

6. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Además de las disposiciones relativas a cancelación previstas en la cláusula 6 del Anexo 1 del Contrato, si se cancelara o se viera modificada de manera significativa una parte o la totalidad del Servicio con anterioridad a la Fecha de Disposición del Servicio, el Cliente será responsable de un porcentaje del Cargo de Instalación del Servicio, de acuerdo con lo establecido en el siguiente cuadro:

Número de Días Laborables anteriores a la Fecha de Disposición del Servicio	Responsabilidad del Cliente expresada en % 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. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE AVERÍAS O FALLOS

7.1. Gestión de averías

- Si se sospecha la existencia de una avería o fallo, ésta deberá comunicarse al Centro de Atención al Cliente de Interoute siguiendo los procedimientos expuestos en el Documento de Cesión de Servicio que será facilitado en la Fecha de Disposición del Servicio. Cuando comunique una avería o fallo, el Cliente deberá identificar el Servicio afectado y ofrecer información sobre la misma.

7.2. Tiempo de reparación

- Interoute tiene como objetivo solucionar en un plazo máximo de cuatro (4) horas las averías o fallos que causen una pérdida del Servicio, siempre y cuando sea posible el acceso a la Ubicación del Cliente afectada, en el caso de que se solicite el mismo. Salvo que se acuerde otra cosa, Interoute informará al Cliente cada dos (2) horas sobre el curso de la reparación.
- Cuando la avería tenga su origen en cualquier Acceso Local de Terceros, Interoute procurará gestionar la solución del problema por parte del proveedor de dicho Acceso Local de Terceros tan pronto como sea razonablemente posible.

7.3. Duración de la avería o fallo

- Todas las averías o fallos registradas por el Sistema de Gestión de Red se compararán con las correspondientes notas de avería o fallo recogidas por el Servicio de Atención al Cliente. La duración exacta de la avería o fallo se calculará como el tiempo transcurrido entre el momento en el que se informa de la avería al Centro de Atención al Cliente y el momento en el que se produzca el restablecimiento del Servicio.

7.4. Notificación a los Clientes

- El Centro de Atención al Cliente de Interoute procurará informar a los Clientes sobre las eventuales interrupciones que se produzcan en el Servicio. Esta información se facilitará las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana. Interoute procurará asimismo notificar al Cliente sobre las interrupciones que afecten al Servicio dentro de un plazo de dos horas contado desde el momento en el que Interoute tenga conocimiento por primera vez del mismo.

7.5. Interrupción Programada

- En determinados supuestos puede ser necesario proceder a la realización de Interrupciones Programadas en la red IP de Interoute y en el Puerto de Cliente, así como en el hardware y/o en el software asociado a los mismos para llevar a cabo tareas programadas de mantenimiento y mejora de la red. Salvo en caso de emergencia, Interoute realizará dichas interrupciones de conformidad con la cláusula 10 de los Términos y Condiciones Generales de Interoute (Anexo 1).

8. NOMBRE DE DOMINIO Y NÚMERO DE RED

- 8.1. De conformidad con la Orden de Pedido, las direcciones IP serán asignadas en función de las necesidades del Cliente y en estricto cumplimiento de las directrices RIPE disponibles en www.ripe.net. Asimismo, Interoute registrará un nombre de dominio en representación del Cliente. El registro de más nombres de dominio dará lugar al cobro de Cargos adicionales conforme a las tarifas que Interoute aplique cuando proceda.
- 8.2. Interoute solicitará un único nombre de dominio en representación del Cliente, con el identificador del país correspondiente para el Servicio de Acceso a Internet. Interoute correrá con los Cargos efectuados por la organización responsable del Dominio de Nivel Superior ("TLD") durante el período de duración del Servicio. Si el Cliente lo solicita, Interoute solicitará en representación de éste nombres de dominio adicionales con el Dominio de Nivel Superior correspondiente cargando el coste adicional por cada nombre de dominio solicitado. Interoute prestará asistencia al Cliente en la solicitud de los nombres de dominio de otros Dominios de Nivel Superior (.com, .org, etc.) cuando ello no sea incompatible con las normas de Interoute relativas a los Dominios de Nivel Superior. Todos los costes generados por la solicitud estos nuevos nombres de dominio correrán a costa del Cliente.
- 8.3. Interoute enrutará las direcciones IP existentes que hayan sido asignadas previamente al Cliente sólo si dichas direcciones le fueron asignadas al Cliente directamente y no a través de cualquier otro Proveedor de Servicios de Internet. Interoute asignará tantas direcciones IP nuevas o adicionales como solicite el Cliente siempre que Interoute reciba la documentación pertinente que acredite la necesidad de disponer de dichas direcciones. En determinadas circunstancias puede ser necesario que las autoridades competentes (por ejemplo, RIPE) autoricen dichas direcciones IP. En esos casos, Interoute no asumirá responsabilidad alguna por la decisión adoptada por la autoridad competente.
- 8.4. Cuando Interoute asigne direcciones al Cliente, dichas direcciones serán asignadas únicamente durante el período de duración del Servicio y perderán su validez desde el momento en el que Interoute deje de prestar dichos Servicios al Cliente. Interoute podrá conceder una prórroga temporal (normalmente de treinta (30) días de duración a partir de la fecha de finalización del Servicio) a su exclusiva discreción. Tras la finalización del período de prestación del Servicio o después del período de prórroga eventualmente concedido, Interoute podrá reasignar estas direcciones a otros clientes. Si el Cliente quisiera solicitar el mantenimiento de las direcciones más allá de la duración del Servicio, deberá dirigirse directamente a la autoridad competente. Cualquier decisión tomada por ésta o por cualquier otro Proveedor de Servicios de Internet relativa a las direcciones IP será responsabilidad de dicha parte, declinando Interoute cualquier responsabilidad por dichas decisiones.
- 8.5. Interoute no tiene control alguno sobre la disponibilidad de los nombres de dominio y, por lo tanto, no asume responsabilidad alguna sobre la disponibilidad de cualquier nombre de dominio. Si un nombre de dominio no estuviera disponible o dejara de estarlo durante el período de tramitación de una solicitud ante la autoridad de registro pertinente, el Cliente adoptará todas las medidas necesarias para renunciar al nombre de dominio de que se trate y acatará la resolución de dicha autoridad. Interoute también podrá adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de dicha resolución.
- 8.6. Con carácter discrecional Interoute podrá trasladar al Cliente los Cargos adicionales pertinentes que se hayan devengado como consecuencia de las eventuales acciones adoptadas por Interoute de conformidad con lo dispuesto en la presente cláusula 8.

9. ARCHIVO HISTÓRICO Y COPIA DE SEGURIDAD

Si bien Interoute realiza copias de seguridad de sus servidores como parte integrante de sus procesos de administración de sistemas internos, no garantiza el almacenamiento ni las copias de seguridad de los datos de sus Clientes.

10. RESPONSABILIDAD DEL EQUIPO DEL CLIENTE Y DEL SOFTWARE ASOCIADO AL MISMO

El equipo facilitado por el Cliente y las aplicaciones y sistemas operativos basados en el software asociado podrán ser adaptados para su alojamiento en las instalaciones de Coubicación facilitadas por Interoute, de conformidad con las Condiciones Adicionales de Coubicación de Interoute.

11. CORTAFUEGOS (FIREWALL) GESTIONADO CPE

- 11.1 Cuando se solicite el Firewall Gestionado CPE en la Orden de Pedido aplicable el Cliente debe, antes del inicio del Servicio, facilitar a Interoute una copia de su política de firewall y completar un formulario de política de firewall que Interoute le suministre. El Cliente se compromete a mantener a Interoute informado de su política de firewall más reciente y a notificar a Interoute de cualquier cambio en la política de firewall. En caso de que el Cliente necesite cambiar la configuración del Firewall Gestionado CPE (incluyendo la política de firewall) lo notificará a Interoute por escrito de acuerdo con el procedimiento de gestión de cambios (que Interoute le notificará al Cliente). El cliente puede solicitar hasta dos (2) cambios de las reglas relacionadas con el firewall por mes sin que se le efectúe cargo alguno. Interoute cargará al Cliente cualquier cambio adicional.
- 11.2 El Cliente conoce y acepta que Interoute no es responsable de las brechas de seguridad o fallos resultantes de la política de firewall del Cliente y Interoute no está obligada a suministrar, asesorar o cumplir con la política de firewall del Cliente. El Cliente conoce que ha sido evaluado por sí mismo su adaptabilidad al Servicio de Firewall Gestionado CPE de acuerdo con los requisitos basados en la política de firewall que el Cliente tiene y va renovando. Interoute no garantiza que el Servicio de Firewall Gestionado CPE cumpla dichos requisitos o que el Servicio de Firewall Gestionado CPE opere en las circunstancias particulares que utiliza el Cliente o que el uso sea ininterrumpido o libre de errores.
- 11.3 En caso de fallo del hardware que afecte al Equipo Gestionado de Firewall, Interoute reemplazará dicho equipo en dos (2) días laborables desde la recepción de la notificación del Cliente y siempre que el Cliente notifique y reenvíe a Interoute del Equipo Gestionado de Firewall original dentro de dos (2) semanas desde la fecha de la primera recepción del cliente.

12. RESPONSABILIDAD

El Cliente indemnizará a Interoute por cualquier pérdida, perjuicio o gasto que padezca o en que incurra Interoute y que esté causado o conectado de algún modo con el uso no autorizado del Servicio Gestionado de Firewall por el Cliente o cualquier tercero.