

## Condiciones Particulares – Servicio conectar

### Cláusula 1. OBJETO

Las presentes Condiciones Particulares tienen como objeto definir las condiciones según las cuales Insistel 2000 SL (en adelante “el PROVEEDOR DE SERVICIOS”) prestará a su Cliente el/los Servicio(s) conectar (servicios de internet), junto a lo acordado en las Condiciones Generales de Venta y en el Formulario de Pedido.

### Cláusula 2. DEFINICIONES

Los términos siguientes que comienzan con mayúsculas se definen en las Condiciones Generales de Venta, en las Condiciones Particulares o tienen el significado que se les asigna a continuación:

"**Cliente(s)**" o "**Usuario(s)**" designa a una persona física o jurídica con capacidad para contratar y que contrata uno de los Servicios ofrecidos por el Proveedor de Servicios.

"**Fallo**" designa la indisponibilidad manifiesta y duradera de un Servicio o de un elemento de Servicio que haga su utilización imposible.

"**CLASES DE SERVICIOS**" designa a un mecanismo de reserva de un porcentaje de banda ancha para determinadas aplicaciones del Cliente en caso de saturación, para mantener un buen funcionamiento.

"**FECHA DE PUESTA EN MARCHA**" significa la fecha en la cual el Servicio prestado por el PROVEEDOR DE SERVICIOS se encuentre operativo y listo para su utilización.

"**CONEXIÓN INTERNA**" designa el cableado y, más en general, las infraestructuras técnicas que debe proporcionar el Cliente o que puede proporcionar el Prestador, a costa del Cliente, para enlazar la red a los Equipos.

"**ELEGIBILIDAD**" designa la compatibilidad técnica de la Sede con los distintos Servicios del PROVEEDOR DE SERVICIOS.

"**EQUIPO(S)**" designa el material instalado en de la Sede y proporcionado por el PROVEEDOR DE SERVICIOS que permite el acceso al Servicio o a los Servicios.

"**FIREWALL**" o "**CORTAFUEGOS**" designa un Servicio, un software o un Equipo que permite proteger los elementos de una red.

"**ENLACES DE ACCESO**" designa un enlace de telecomunicaciones que permite enlazar la Sede con la red del PROVEEDOR DE SERVICIOS, y cuyos distintos tipos se describen en la Cláusula 3 de las presentes Condiciones Particulares. El Enlace de Acceso puede ser:

- *de caudal garantizado*: se beneficia de un caudal mínimo garantizado;
- *de caudal no garantizado*: no se beneficia de ninguna garantía de caudal;
- *de caudal simétrico*: el caudal de subida es equivalente al caudal de bajada;
- *de caudal asimétrico*: el caudal de subida es distinto al caudal de bajada.

"**RMA**" (*Return of Material Authorization*, Autorización de Devolución de Mercancía en español) designa el procedimiento de devolución del material.

"**ROUTER**" designa al material que sirve de intermediario para garantizar el enrutamiento de los paquetes IP entre dos o varias redes en función de las direcciones IP.

"**SERVICIO O SERVICIOS**" designa la prestación o las prestaciones proporcionadas por el PROVEEDOR DE SERVICIOS y que se describen en la Cláusula 3.

"**SEDE O SEDES**" designa los locales físicos del Cliente en los cuales debe instalarse el Servicio o los Servicios.

"**VPN MPLS**" o "**VIRTUAL PRIVATE NETWORK MULTI-PROTOCOL LABEL SWITCHING**" designa la interconexión privada de las distintas Sedes.

### Cláusula 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1 SERVICIO DE ENLACE O ENLACES DE ACCESO

Este Servicio permite al Cliente suscribirse a un Enlace de Acceso que permite acceder a Internet desde la Sede o las Sedes, con un ancho de banda variable según las distintas tecnologías de acceso propuestas por el PROVEEDOR DE SERVICIOS, con o sin compromiso según el tipo del Enlace de Acceso.

Según la Elegibilidad de la Sede, se encuentran disponibles distintos tipos de Enlaces de Acceso:

- **ADSL/VDSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*)**: Enlace de Acceso basado en un par de cobre, con caudal asimétrico no garantizado;
- **FTTH (*Fiber To The Home*)**: Enlace de Acceso sobre soporte de fibra óptica con ancho de banda asimétrico no garantizado;
- **Fibra dedicada**: Enlace de Acceso basado en fibra óptica con caudal simétrico garantizado;
- **4G**: Enlace de Acceso sobre soporte de radio, con caudal asimétrico no garantizado;

#### 3.2 SERVICIO DE SUPERVISIÓN

Los Enlaces de Acceso se benefician de un Servicio de supervisión que presenta para cada Enlace de Acceso la información siguiente:

- **Monitoring**:  
El "Monitoring" supervisa el estado de conexión del Enlace de Acceso, así como el consumo de banda ancha (de subida y de bajada) y el histórico de los cambios en los estados de conexión.
- **Rendimiento**:  
Los indicadores de rendimiento son los siguientes:
  - "latencia" designa la demora de transmisión necesaria para que un paquete de datos efectúe una ida y vuelta entre la fuente y el destino a través de una red;
  - "inestabilidad" designa la variación de la latencia en el tiempo;
  - "pérdida de paquetes" designa el porcentaje de paquetes perdidos durante la transmisión de datos.
- **Uso**:  
Se trata de información sobre el tipo de tráfico que circula en el Enlace de Acceso, como por ejemplo las IP fuente, las IP de destino, los puertos y los protocolos utilizados.

## Cláusula 4. OPCIONES DEL SERVICIO

### 4.1 SERVICIO VPN MPLS

El Servicio VPN MPLS permite la interconexión privada y la priorización de los intercambios de datos entre las distintas Sedes en base a los Enlaces de Acceso proporcionados por el PROVEEDOR DE SERVICIOS. El Servicio VPN MPLS puede suscribirse como complemento al Servicio de Enlace de Acceso. El PROVEEDOR DE SERVICIOS informa expresamente al Cliente que únicamente el tráfico IP puede ser enrutado a través del Servicio VPN MPLS. El Servicio VPN MPLS propuesto por el PROVEEDOR DE SERVICIOS es un Servicio VPN MPLS IP, es decir, únicamente se transporta el protocolo IP. Corresponde al Cliente asegurarse de que los planes de direccionamiento de las diferentes Sedes sean compatibles entre sí, y de efectuar la migración de su tráfico IP. El tráfico IP puede repartirse en diversas Clases de Servicios distintas, que son definidas por el Cliente y que éste puede modificar. Cada Sede debe disponer de un rango de red distinto al de otras Sedes. No es posible el transporte de VLANs (y más en general de protocolos de nivel 2) entre las distintas Sedes.

Para optimizar el funcionamiento de las aplicaciones en tiempo real y/o críticas, el PROVEEDOR DE SERVICIOS propone la implementación de clases de Servicios en los enlaces de caudal garantizado (Fibra óptica) de los VPN MPLS. Las Clases de Servicios propuestas se detallan en el Formulario de Pedido, la extranet del proveedor de servicios o a solicitud del cliente

### 4.2 SERVICIO DE FIREWALL

El Servicio Firewall consiste en proporcionar una solución de seguridad centralizada con el fin de aplicar una política de acceso a los recursos de red de la empresa del Cliente, definiendo el tipo de comunicaciones autorizadas o prohibidas internamente o en Internet. Corresponde al Cliente definir, bajo su responsabilidad, las reglas de apertura y cierre de los flujos entrantes y salientes. Corresponde al Cliente elegir entre las dos (2) opciones siguientes:

- La opción "firewall estándar"
- La opción "firewall avanzado"

### 4.3 DIRECCIONES IP PÚBLICAS

Para cada Enlace de Acceso, el PROVEEDOR DE SERVICIOS atribuye una dirección IPv4 pública fija y una dirección IPv6.

Opcionalmente, el PROVEEDOR DE SERVICIOS puede proporcionar al Cliente un bloque adicional de direcciones IP fijas y públicas.

## Cláusula 5. CONDICIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 5.1 ELEGIBILIDAD DE LA SEDE

La Elegibilidad de la Sede depende del tipo y del tamaño de las infraestructuras de telecomunicaciones instaladas cerca de la Sede. El estudio de elegibilidad teórico se realiza antes del Pedido de Servicio. Así, la Elegibilidad real puede ser distinta a la Elegibilidad teórica, y podría hacer que el PROVEEDOR DE SERVICIOS propusiera el Servicio con una tecnología distinta a la prevista inicialmente, lo cual supondría eventualmente un aumento en la factura, siempre que así lo acepte el Cliente.

En caso de dificultades técnicas o de inelegibilidad en la Sede en cuestión que hagan imposible la instalación del Servicio, el PROVEEDOR DE SERVICIOS no podrá ser considerada responsable, y el Pedido de Servicio será anulado sin facturación, con la excepción de los gastos contraídos, en su caso.

### 5.2 CONEXIÓN INTERNA

La realización de la Conexión Interna con anterioridad a la instalación de los Servicios es responsabilidad técnica y financiera del Cliente. La Conexión Interna sigue siendo propiedad del Cliente según los términos de sus compromisos, y su mantenimiento en condiciones operativas de buen funcionamiento es también responsabilidad suya. El enlace de la red privada al Router de acceso proporcionado por el PROVEEDOR DE SERVICIOS corresponde al Cliente.

En caso de que la Conexión Interna no fuera operativa el día convenido para la instalación del Enlace de Acceso, el PROVEEDOR DE SERVICIOS se reserva el derecho a facturar las intervenciones, con coste, y tendrá derecho a iniciar la facturación del abono mensual del Enlace de Acceso.

### 5.3 DESATURACIÓN

La operación consistente en liberar pares en el repartidor del operador para mejorar la disponibilidad de recursos en el bucle local hacia las Sedes (en adelante se denomina la "Desaturación") puede ser necesaria en determinados casos. Se indica al Cliente que la Desaturación supone plazos complementarios en la entrega del Enlace de Acceso. el PROVEEDOR DE SERVICIOS advertirá al Cliente de la necesidad de una operación de Desaturación en la Interfaz del PROVEEDOR DE SERVICIOS o por cualquier otro medio escrito de su elección. En ciertos casos, los trabajos de Desaturación relativos a la fibra en la Sede del Cliente pueden igualmente suponer costes complementarios, que serán establecidos en el presupuesto.

### 5.4 INSTALACIÓN

El Cliente debe permitir el acceso del PROVEEDOR DE SERVICIOS o de sus eventuales subcontratistas, a las Sedes.

En su defecto, las intervenciones en la Sede con desplazamiento del PROVEEDOR DE SERVICIOS o de sus subcontratistas tendrán la calificación de intervención con cargo, y darán lugar a una facturación bajo presupuesto. En caso de que la prestación del Servicio requiriese la instalación de Equipos en la Sede, el Cliente, a su costa, pondrá a la disposición del PROVEEDOR DE SERVICIOS las ubicaciones que se atengan a las condiciones previas para la prestación de Servicio y que, en concreto, deben garantizar:

- La existencia de una infraestructura que permita el alojamiento físico de los Equipos (en adelante el "Rack") o una estantería para colocar el Equipo.
- La disponibilidad de una fuente de alimentación próxima de 220 V. El Cliente deberá ocuparse en concreto de proporcionar un suministro de energía garantizado y seguro, lo que constituye un requisito previo para garantizar el cumplimiento del Servicio en caso de corte eléctrico e impedir daños al Equipo que pudieran deberse a una sobretensión eléctrica.
- Para instalación de equipo, deben ser equipos de .....(PARTNER)..... y ya entregados en la dirección de instalación.
- Ampliación mediante fibra óptica desde el PTO instalado.
- La instalación interior ofertada se realizará grapada y fijada de forma superficial, cualquier medio de canalización nueva o existente a usar, se valorará previamente o en el momento de la instalación.
- El tramo de fibra ofertado terminará en conector óptico.
- Visita fallida se facturará a 54 euros.

Cuando sea necesario instalar dos Equipos:

- La Sede y la alimentación deben ser dobles y existentes, y
- La distancia que separe a los dos Equipos debe ser inferior a 10 metros.

## 5.5 PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS

El Cliente puede igualmente solicitar a través de la Interfaz del PROVEEDOR DE SERVICIOS diversos equipos necesarios para el uso de los Servicios, que deberán ser configurados para poder funcionar con dichos Servicios. Los equipos se ponen a la disposición del Cliente únicamente para que sean utilizados en el marco de los Servicios. El Cliente se compromete a no utilizar dichos equipos salvo de conformidad con la documentación técnica, y se le informa de que cualquier modificación con respecto a las configuraciones de los equipos proporcionadas por el PROVEEDOR DE SERVICIOS puede comprometer la seguridad de los equipos y la información transmitida. Estos equipos diversos se ofrecen en alquiler o venta.

### 5.5.1 Ventas

Los equipos en venta tienen una garantía del fabricante de doce (12) meses. El PROVEEDOR DE SERVICIOS se reserva la propiedad de los equipos hasta el pago íntegro del precio.

### 5.5.2 Alquiler

El equipo se alquila por un plazo inicial de compromiso determinado en el Formulario de Pedido. Al final de este primer periodo de compromiso, el alquiler del Equipo se renovará tácitamente por un periodo de doce (12) meses.

El Cliente puede rescindir el alquiler del Equipo en cualquier momento bajo las condiciones siguientes:

- Devolución del equipo en buen estado de funcionamiento;
- si la resolución se produce en el primer periodo de compromiso, el Cliente se compromete a pagar la totalidad de las mensualidades restantes relativas al alquiler del Equipo.

### 5.5.3 Procedimiento "RMA"

EL PROVEEDOR DE SERVICIOS garantizará, durante el periodo de alquiler, la sustitución de un equipo, después de haber constatado que es defectuoso. Se indica expresamente al Cliente que el procedimiento de "RMA" es proporcionado por el Soporte Técnico del PROVEEDOR DE SERVICIOS y debe ser validado por este.

La sustitución de un equipo no será efectuada si el PROVEEDOR DE SERVICIOS constata que los deterioros provienen en concreto de un desgaste normal, la falta de mantenimiento, una negligencia o una utilización anormal del equipo.

### 5.5.4 No devolución del equipo

En caso de que el equipo alquilado por el Cliente no se devuelva, o si el equipo no fuera devuelto en buen estado de funcionamiento, el Cliente deberá pagar el Equipo al precio en vigor del Equipo o bien, si el Equipo ya no se comercializa, el precio en vigor en el momento del inicio del alquiler. Esta norma será igualmente válida si el Cliente no devuelve un material durante un procedimiento de "RMA".

## Cláusula 6. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1 BUENAS PRÁCTICAS

La utilización del Servicio Conectar debe realizarse respetando las leyes y reglamentos aplicables. En ningún caso el Cliente debe utilizar el Servicio para prácticas fraudulentas, ilegales, abusivas y/o ilícitas.

### 6.2 MODALIDADES DE UTILIZACIÓN

#### 6.2.1 Utilización de los parámetros de conexión del Enlace de Acceso

El Cliente será el único responsable de los parámetros de conexión del Enlace de Acceso (esos parámetros incluyen, en concreto, sus identificadores *radius* y las direcciones IP) y cualquier utilización de Servicio con esos parámetros.

El Cliente notificará inmediatamente al PROVEEDOR DE SERVICIOS la pérdida, el robo de uno o de varios parámetros de conexión de un Enlace de Acceso, o el hecho de que tenga motivos para creer que uno o varios parámetros de conexión del Enlace de Acceso han sido descubiertos. Si estima necesario, el PROVEEDOR DE SERVICIOS podrá desactivar y sustituir inmediatamente dichos parámetros de conexión (o solicitar al Cliente que elija uno nuevo).

#### 6.2.2 Actos de abuso o fraude

El Cliente no debe efectuar usos ilegales, fraude o abuso en el conjunto de los Servicios. En caso de que Cliente cometiese usos ilegales, fraude o abuso, el Partner no podrá hacer responsable al PROVEEDOR DE SERVICIOS.

El servicio FTTH se contempla para uso empresarial de accesos únicos (navegación y voz); queda prohibido realizar una distribución multipunto o una repartición del caudal u ofrecer servicios sobre el enlace FTTH como servicios alojados, p2p o streaming. En caso de detectar un uso no razonable se podrá proceder a la baja del servicio y/o a la revisión de las condiciones económicas.

#### 6.2.3 Transmisión y/o utilización de datos en Internet

El Cliente tiene prohibido transmitir y/o utilizar en Internet cualesquiera datos prohibidos, ilícitos, ilegales, contrarios a las buenas costumbres o al orden público, o que vulneren los derechos de terceros, en concreto un derecho de propiedad intelectual. De manera general, se indica expresamente al Cliente que las presentes Condiciones Particulares no son relativas al contenido de los Servicios u otra información que el Cliente pueda consultar o transmitir a través de Internet.

## Cláusula 7. COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO ("SLA")

En caso de **Notificación de Fallo**, el PROVEEDOR DE SERVICIOS se esforzará en un (1) mes natural en hacer disponible el Servicio al menos el 99,85 % del tiempo (en adelante, el "**OBJETIVO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**").

La disponibilidad del Servicio se mide en porcentaje y se calcula mensualmente (mes natural) de la manera siguiente:

$$\frac{\text{Disponibilidad porcentual del Servicio} = [\text{Número de minutos totales en el mes} - \text{Tiempo de indisponibilidad en minutos, exceptuando los Acontecimientos Excusables (tal y como se define ese término a continuación) en el mes]}]{\text{Número de minutos totales en el mes}} \times 100 \%$$

En el caso en el que un Objetivo de Disponibilidad del Servicio no se alcanza durante treinta (30) días naturales, el Cliente podrá beneficiarse, previa solicitud, de una bonificación por parte del PROVEEDOR DE SERVICIOS equivalente a un porcentaje, según se describe a continuación:

Objetivo de Disponibilidad del Servicio	Importe de la bonificación del importe mensual facturado
Del 99,85 al 99,5 %	5 %
Del 99,5 al 97 %	10 %
Menos de 97 %	20 %

Las penalizaciones liberatorias mencionadas más arriba no son de aplicación, y no se emitirá ninguna bonificación, para el periodo durante el cual el Servicio sea objeto de un Fallo por razón de un caso de fuerza mayor o de una de las causas siguientes (denominadas individualmente en adelante un "Acontecimiento Excusable"): (i) un equipo o un servicio no proporcionado por el PROVEEDOR DE SERVICIOS, (ii) las acciones u omisiones del Cliente, (iii) un mantenimiento planificado, (iv) un tráfico de red que supere a la capacidad del Servicio, (v) las acciones u omisiones de cualquier otro operador de telecomunicaciones, (vi) la indisponibilidad del Cliente u otro incumplimiento de este en la cooperación razonable con el PROVEEDOR DE SERVICIOS para restablecer el Servicio.

La emisión por el PROVEEDOR DE SERVICIOS de bonificaciones está sometida a la limitación siguiente: el importe de las bonificaciones por la tasa de disponibilidad del Servicio, emitidas en cualquier periodo de treinta (30) días naturales consecutivos, tendrá un límite del 20 % de los importes mensuales adeudados por el Servicio que falle.

## Cláusula 8. DURACIÓN DE COMPROMISO – SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN

### 8.1 DURACIÓN DEL COMPROMISO

La duración inicial (en adelante «Periodo Inicial») de un Servicio está estipulada en el Formulario de Pedido.

En el momento del vencimiento del Periodo Inicial, la duración del Servicio se renovará tácitamente por el mismo periodo de duración (cada periodo de renovación se denominará en adelante «periodo de renovación»).

Cada una de las Partes podrá solicitar a la otra Parte el cese de la prestación de un Servicio mediante el envío de una Notificación a la otra Parte en las formas previstas en las Condiciones Generales de Venta, excepto en los servicios con permanencia, en cuyo caso el periodo pactado de permanencia es de obligado cumplimiento.

### 8.2 RESOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS

El cliente puede solicitar servicios con permanencia según la oferta. La adquisición por parte del Cliente de un COMPROMISO DE DURACIÓN implica que éste se compromete, en virtud del presente Documento, a permanecer de alta en el Servicio durante los periodos indicados en el Formulario de Pedido, aplicándose en caso de incumplimiento los cargos indicados en el apartado 8.3. del presente apartado.

### 8.3 RESOLUCIÓN ANTICIPADA

El Servicio con COMPROMISO DE DURACIÓN, en su totalidad o en parte, puede ser resuelto en cualquier momento por el Cliente mediante notificación por carta certificada. En caso de resolución de un Servicio con COMPROMISO DE DURACIÓN durante el Periodo Inicial, este último se compromete a pagar la totalidad de los meses restantes adeudados en concepto del Servicio. Si la resolución entra en vigor durante un período de renovación de dicho Servicio con COMPROMISO DE DURACIÓN, el Cliente acepta pagar las tarifas de rescisión correspondientes a todos los meses restantes adeudados en virtud del Servicio hasta la fecha de finalización de la renovación.

### 8.4 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El PROVEEDOR DE SERVICIOS tiene derecho, sin contraer la más mínima responsabilidad frente al Cliente, a suspender, en su totalidad o en parte, la ejecución del Contrato y/o los Servicios, inmediatamente después de haber informado al Cliente por cualquier medio, en los casos siguientes: incumplimiento grave del Cliente de una de sus obligaciones contractuales esenciales, indicadas en las presentes Condiciones Particulares, y/o utilización del Servicio en condiciones que no se atengan a las definidas en las Condiciones Generales de Venta y/o en las presentes Condiciones Particulares.

El PROVEEDOR DE SERVICIOS se reserva el derecho a suspender inmediatamente el Servicio con carácter inmediato:

- *En caso de fraude, uso ilegal, uso no permitido o de sospecha de fraude, uso ilegal, uso no permitido de las Credenciales;*
- *en caso de actos dolosos por parte del Cliente,*
- *uso ilegal o no autorizado de la música;*
- *práctica de Ping Call.*

## Cláusula 9. CONDICIONES FINANCIERAS Y FACTURACIÓN

La tarificación se define en el Formulario de Pedido vinculado a este contrato o en un catálogo de precios transmitido y actualizado por el PROVEEDOR DE SERVICIOS. El PROVEEDOR DE SERVICIOS indica que se adeuda el mes que se haya iniciado el Servicio.

## **Cláusula 10. RESPONSABILIDAD**

Además de las exclusiones y limitaciones de responsabilidad previstas en las Condiciones Generales de Venta, el PROVEEDOR DE SERVICIOS declina cualquier responsabilidad en los casos siguientes:

- Incumplimiento de las presentes Condiciones Particulares;
- mala utilización y/o utilización fraudulenta o con fines ilegales de los Equipos instalados por el PROVEEDOR DE SERVICIOS, por parte del Cliente;
- utilización ilegal del Servicio, en concreto desvío de Direcciones IPv4;
- apertura por el Cliente, por cualquier motivo, en su sistema o sus sistemas y/o redes informáticas, de una o varias direcciones IP públicas;
- adición por el Cliente, sin información previa al PROVEEDOR DE SERVICIOS, en su sistema o sus sistemas, o redes informáticas, de líneas de telecomunicación, routers, módems y en general adición de cualquier equipo, de cualquier programa informático y cualquier modificación de su sistema de información que pueda crear Incidentes;
- falta, negligencia, omisión, mala utilización o incumplimiento de las directivas del PROVEEDOR DE SERVICIOS por el Cliente, en la utilización de los Servicios;
- incumplimiento por el Cliente de las consignas relativas a la instalación de los Equipos necesarios para la prestación de Servicio;
- en caso de que el Cliente no haya suscrito el Servicio Firewall, el Cliente se ocupará de la seguridad de los puestos de sus usuarios;
- en caso de que la Elegibilidad real de la Sede fuera distinta a la Elegibilidad teórica;
- en caso de sobretensión eléctrica que suponga un funcionamiento defectuoso del Servicio;
- en caso de robo o pérdida de los parámetros de conexión en el Enlace de Acceso.