

claranet



Términos y Condiciones

Condiciones Particulares de los Servicios de Red de Claranet, S.A.U.

claranet

Condiciones Particulares de los Servicios de Red de Claranet, S.A.U.

Definiciones

En estas Condiciones Particulares de Servicio, los siguientes términos tendrán la definición que se indica a continuación:

“DISPONIBILIDAD”: Capacidad del Servicio para ser funcional cuando éste se requiere. Se expresa en porcentajes, en relación a un periodo de medida determinado.

“HORARIO LABORAL (9X5)”: Horario comprendido entre las 09:00H y las 18:00H de forma ininterrumpida, de lunes a viernes, en días laborables a nivel nacional.

“JITTER”: Se refiere a la variabilidad en la latencia de entrega de los paquetes. Es una medida diferente del parámetro de latencia, por lo que es posible tener una elevada latencia y un jitter bajo. De la misma manera, es posible tener una latencia baja con un jitter relativo elevado. El jitter es particularmente importante en aplicaciones altamente sensibles a la variación en tiempo del envío de paquetes, tales como voz sobre IP (VoIP).

“LATENCIA”: Es el tiempo (en milisegundos) que tarda un paquete en viajar de un punto a otro en una red IP. Para el propósito de estas Condiciones Particulares de Servicio, este término se refiere específicamente a la transmisión en un sentido, pese a que comúnmente es utilizado para cubrir los dos sentidos de la transmisión.

“PLAZO OBJETIVO DE PROVISIÓN (POP)”: Tiempo previsto para la entrega y puesta en operación de un servicio. Para su estimación no se han considerado que concurren contingencias excepcionales, o causas de fuerza mayor. El POP se mide desde que una orden queda registrada en el sistema de provisión de CLARANET, hasta que se notifica su entrega al CLIENTE.

“RTT”: Significa Round Trip Time y se refiere al tiempo (en milisegundos) que tarda un paquete en viajar de un punto a otro y volver al punto de inicio. Debe ser como mínimo el doble de la latencia, definida anteriormente.

“TIEMPO DE INDISPONIBILIDAD”: Total de tiempo acumulado en un periodo de medida determinado, durante el cual el Servicio de Red no está disponible para el cliente, excluyendo de dicho cómputo la indisponibilidad del Servicio motivada por cualquiera de las circunstancias mencionadas en la cláusula 4.4.3 de estas Condiciones Particulares de Servicio.

“TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (TMR)”: Tiempo máximo transcurrido entre que se detecta una alerta o se recibe comunicación por parte del CLIENTE acerca de una interrupción en el Servicio, y CLARANET responde informando de su registro en sus sistemas para iniciar su evaluación y diagnóstico.

“TIEMPO MEDIO DE ACTUALIZACIÓN (TA)”: Frecuencia media de tiempo prevista por parte de CLARANET, para informar al CLIENTE acerca del estado de la incidencia registrada sobre su Servicio.

“TIEMPO OBJETIVO DE REPARACIÓN (TOR)”: Tiempo objetivo de reparación de un Servicio por parte de CLARANET debido a una incidencia o interrupción. Para su estimación no se considera que concurren contingencias excepcionales o causas de fuerza mayor. El TOR se mide desde que la incidencia o interrupción es registrada, hasta que el servicio es reparado. No incluye el tiempo necesario para recuperar o restaurar su funcionalidad normal.

1. Descripción de los Servicios de Red

- 1.1. Los Servicios de Red proporcionados por CLARANET permiten al CLIENTE acceder a redes públicas y/o privadas (Internet, MPLS, VPN, IPsec) de acuerdo con las Modalidades de Servicios y las distintas ofertas de ancho de banda ofrecidos por CLARANET, en virtud a la información entregada al CLIENTE mediante el Formulario de Contratación y/o a través del Sitio Web de CLARANET.
- 1.2. De forma general pero no excluyente, los Servicios de Red que presta CLARANET en la actualidad son (i) ClaraDSL; (ii) ClaraSHDSL; (iii) Líneas Dedicadas Metro Ethernet; (iv) Líneas Dedicadas Radio; (v) ClaraIP3G/4G; (vi) Clara3G/4G; (vii) Líneas Dedicadas PDH; (viii) Líneas Dedicadas SDH. Sin perjuicio de cualquier otro servicio que pueda prestar en el futuro.
- 1.3. Conjuntamente con los Servicios de Red, CLARANET podrá ofrecer otros Servicios relacionados siempre de acuerdo con lo que se establezca en el Formulario de Contratación. CLARANET informará al CLIENTE de los distintos Servicios adicionales incluidos en cada Modalidad y oferta comercial. En cualquier caso, la prestación de estos Servicios adicionales está vinculada a la prestación del Servicio de Red al que vayan asociados, de acuerdo con estas Condiciones, así como a la vigencia del Contrato.
- 1.4. El CLIENTE autoriza a CLARANET a llevar a cabo los trámites técnicos necesarios para activar, en su bucle de abonado o línea telefónica, los Servicios de Red, cuando así lo requiera el Servicio de Red contratado particularmente por el CLIENTE. En caso de que el CLIENTE seleccione los servicios basados en tecnología, “xDSL” así como en Líneas Dedicadas para acceso y transmisión de datos, el CLIENTE es consciente y acepta que las tecnologías utilizadas en dichos Servicios pueden ser incompatibles con el funcionamiento de cualquier otro servicio sobre la misma línea telefónica, incluidos los servicios de voz o fax. En este sentido, una vez el CLIENTE ha aceptado contratar los Servicios de Red mediante las anteriores tecnologías, CLARANET no se hace responsable de los daños y perjuicios sufridos por el CLIENTE como consecuencia de la cancelación o la pérdida total o parcial de cualquier otro servicio (de voz, fax o cualquier otro) que estuviera utilizando mediante la línea telefónica en la que se dé de alta los anteriores Servicios de Red de CLARANET.
- 1.5. Las distintas opciones, prestaciones, velocidades y ancho de banda disponible, la cobertura de los Servicios de Red, y demás características de dichos Servicios dependerán de la Modalidad de Servicios y de la oferta comercial contratada por el CLIENTE a través del Formulario de Contratación.
- 1.6. Para la prestación de los Servicios de Red será requisito previo imprescindible que CLARANET disponga de cobertura para este Servicio en la demarcación territorial y ubicación geográfica seleccionada por el CLIENTE en el Formulario de Contratación. En todo caso, el CLIENTE conoce y acepta que los Servicios de Red de CLARANET basados en tecnología “xDSL” solo están disponibles para líneas directamente conectadas a operadores propietarios del bucle de abonado con los que CLARANET haya llegado a los correspondientes acuerdos de acceso al bucle, y por tanto, la cobertura ofrecida por CLARANET será la que ofrezcan dichos operadores.
- 1.7. Otros requisitos previos esenciales que el CLIENTE deberá cumplir serán los que se establezcan en la Modalidad de Servicios y la oferta comercial contratadas por el CLIENTE, a través del Formulario de Contratación y/o del Sitio Web de CLARANET, y/o que se informarán previa y convenientemente al CLIENTE.

- 1.8. En cualquier caso, las prestaciones, tecnologías, velocidades y ancho de banda en cada ubicación geográfica y para cada CLIENTE dependerán del Servicio de Red seleccionado por el CLIENTE, la disponibilidad de cobertura, la calidad del par de cobre del bucle local del CLIENTE, o la distancia existente entre el bucle local del CLIENTE y la central xDSL que presta acceso a las redes, del emplazamiento del usuario y de las antenas, de la frecuencia de señal contratada, así como de otros factores técnicos tales como el tráfico de Internet en cada momento o el número de usuarios simultáneos. En este sentido, CLARANET no garantiza ni se responsabiliza de todos aquellos supuestos en que la velocidad máxima de acceso a Internet establecida para cada Modalidad de Servicios y oferta comercial no pueda ser llevada a cabo por razones técnicas o incompatibilidades o, en general, factores externos a CLARANET o que no estén bajo el pleno control de ésta.
- 1.9. Inicialmente, en el momento de contratar los Servicios de Red, si por problemas ajenos a CLARANET como puede ser, por ejemplo la distancia entre la central xDSL y las oficinas (el bucle local) del CLIENTE, la cobertura de los Servicios, la calidad del par de cobre, u otros sobre los que CLARANET no tuviera ningún control, y ésta no pudiera ofrecer al CLIENTE la velocidad o ancho de banda indicado en la oferta comercial escogida por el CLIENTE, o una determinada tecnología, CLARANET propondrá alternativas que el CLIENTE podrá aceptar o rechazar. En caso de rechazo, el CLIENTE no estará obligado a contratar los Servicios de Red, y de no contratarlos, se reembolsará al CLIENTE cualquier cantidad que hubiera sido ya abonada por el CLIENTE por la contratación del Servicio.

2. Equipos de Red

- 2.1. Conjuntamente con la contratación del Servicio de Red, CLARANET podrá poner a disposición del CLIENTE los equipos de telecomunicaciones necesarios propiedad de CLARANET para poder utilizarlos junto con el Servicio (“el Equipo o Equipos de Red”).
- 2.2. Para determinados Servicios de Red, El CLIENTE podrá elegir entre diferentes Equipos de Red en función de los que estén disponibles para la Modalidad de Servicios y oferta comercial contratada por el CLIENTE. En el caso que CLARANET no dispusiera de un Equipo de Red igual al seleccionado, enviaría al CLIENTE uno de prestaciones equivalentes.
- 2.3. El CLIENTE podrá utilizar sus propios equipos de Red en caso de que dispusiera ya de los necesarios para el Servicio de Red de CLARANET, o en su caso, si dispone de parte de ellos (pudiendo obtener de CLARANET los restantes que necesite). No obstante, cualquier equipo distinto del Equipo de Red que el CLIENTE vaya a utilizar con o para el Servicio de Red deberá ser previamente homologado por CLARANET para verificar su compatibilidad con el Servicio, y además deberá contar con la correspondiente evaluación de conformidad, de acuerdo con la normativa aplicable. El incumplimiento de esta obligación habilitará a CLARANET para exigir al CLIENTE la desconexión de los equipos conectados, a costa del CLIENTE, e incluso, para suspender el Servicio de acuerdo con lo establecido en este Contrato. En cualquier caso, CLARANET no será responsable en caso de que no sea posible prestar el Servicio de Red al CLIENTE como consecuencia de incompatibilidades, fallos o averías en cualquier terminal utilizado por el CLIENTE distinto del Equipo de Red.
- 2.4. CLARANET entregará al CLIENTE, dentro de los treinta (30) días laborables siguientes a la fecha de activación física de la línea (que tendrá lugar dentro del plazo estimado de tiempo para el alta y activación del servicio, indicado en un correo electrónico de Inicio de Provisión), el Equipo de Red asociado al Servicio seleccionado en el Formulario de Contratación. La entrega del Equipo de Red (y en su caso su instalación) se realizará en el domicilio designado a tal efecto por el CLIENTE en el Formulario de Contratación.

- 2.5. El Equipo de Red se entregará al CLIENTE en régimen de cesión de uso conjuntamente con el Servicio de Red contratado por el CLIENTE. La cesión del Equipo de Red no implica que el CLIENTE disponga de este equipamiento en propiedad sino que el Equipo de Red seguirá siendo propiedad de CLARANET. El CLIENTE únicamente adquiere un derecho de uso que finaliza en el caso de cancelación o resolución del Contrato. Además, el CLIENTE es consciente y acepta que sólo podrá utilizar el Equipo de Red en conexión con el Servicio de Red de CLARANET contratado por el CLIENTE, y en el punto de acceso indicado por el CLIENTE en el Formulario de Contratación (“la Dirección de Instalación”).
- 2.6. En caso de cancelación o resolución del contrato por cualquiera de las Partes, el CLIENTE estará obligado a la devolución del Equipo de Red que le haya sido entregado. En caso de incumplimiento por parte del Cliente de la devolución del Equipo de Red, el CLIENTE abonará a CLARANET un importe equivalente al precio de venta de dicho equipo.
- 2.7. Dependiendo del tipo de Equipo seleccionado por el CLIENTE, éste podrá ser autoinstalable por el propio CLIENTE, de acuerdo con las instrucciones a las que el CLIENTE podrá acceder a través del Service Desk de CLARANET. Dependiendo de la Modalidad de Servicios contratada, la instalación del Equipo de Red podrá contratarse a CLARANET, sujeto a sus propias condiciones y precio según se acuerden con el CLIENTE en el Formulario de Contratación. En cualquier otro caso, la instalación del Equipo de Red corresponderá al CLIENTE.
- 2.8. Desde el momento de entrega del Equipo de Red al CLIENTE, éste se compromete y será el único responsable de la instalación (salvo que la hubiera contratado a CLARANET), así como del buen uso y de la correcta manipulación del Equipo de Red conjuntamente con el Servicio de Red. El CLIENTE será también responsable del deterioro o pérdida del Equipo de Red, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.
- 2.9. Para aquellos servicios suministrados en territorio español, cualquier avería, fallo o defecto en el Equipo de Red, salvo que derive de una actuación dolosa o negligente del CLIENTE, será reparada por CLARANET dentro del plazo máximo de 96 horas, desde que el CLIENTE lo comunique a CLARANET y una vez haya sido confirmada la causa de la incidencia. La reparación del Equipo de Red podrá consistir, a criterio de CLARANET, en la reparación, o en la sustitución del Equipo de Red por otro con prestaciones equivalentes. CLARANET proporcionará al CLIENTE un Equipo de Red de sustitución, previa aprobación por CLARANET. La determinación del Equipo de Red como defectuoso se hará por CLARANET de conformidad con los principios generales de la legislación española y los usos comunes del sector. Para la reparación o sustitución del Equipo de Red que pueda haber resultado defectuoso, el CLIENTE deberá solicitarlo a través del Service Desk de CLARANET. El CLIENTE podrá entregar a CLARANET el Equipo de Red que pueda haber resultado defectuoso, bien (i) por correo postal a la dirección de CLARANET, o bien (ii) solicitando a CLARANET la recogida y entrega de los Equipos de Red en el domicilio del CLIENTE con portes pagados. CLARANET se hará cargo de los portes, salvo que haya mediado dolo o negligencia del CLIENTE. Para todos aquellos servicios suministrados fuera del territorio nacional, aplicarán los niveles de calidad y tiempos de reparación definidos en el país donde se suministra el servicio.
- 2.10. Los defectos en el Equipo de Red no incluirán daños causados por el uso y desgaste normal o como resultado de que el Equipo de Red haya sido abierto o reparado por alguien no autorizado. Tampoco cubre el daño causado por mal uso, humedad, líquidos, proximidad o exposición al calor, accidentes, negligencia y, en general, por el incumplimiento de las instrucciones comunicadas por CLARANET en relación con el Equipo de Red o por negligencia manifiesta y grave del CLIENTE. Un defecto no incluye en ningún caso daños en la superficie del Equipo de Red ni cualquier acción o situación de la que el CLIENTE sea el responsable.
- 2.11. En la medida en que el Equipo de Red se entrega al CLIENTE en régimen de cesión de uso, el mismo no incluye ningún tipo de garantía ni derecho de desistimiento. El derecho a reclamar la reparación o sustitución del Equipo de Red de acuerdo con la cláusula anterior será el único remedio en caso de avería o fallos en el Equipo de Red.

- 2.12. CLARANET podrá exigir al CLIENTE unas condiciones mínimas ambientales y de alimentación eléctrica para la instalación de los Equipos de Red, de forma que éstos funcionen dentro de los límites normales de operación. En todo caso, el CLIENTE deberá:
- a) Proporcionar como mínimo un contacto técnico válido que será el contacto entre CLARANET y el CLIENTE a todos los efectos.
 - b) Facilitar todos los datos necesarios para aprovisionar el Servicio y/o los Equipos de Red.
 - c) Gestionar los permisos de acceso a sus oficinas, edificio o CPD en el que se debe instalar el Servicio y/o los Equipos de Red.
 - d) Adecuar el espacio necesario para la instalación del Servicio y/o de los Equipos de Red siguiendo las recomendaciones del Departamento de Operaciones de CLARANET.
 - e) Particularmente para el Servicio ClaraDSL configurado sobre una línea de voz convencional propiedad del CLIENTE, este deberá gestionar el alta y el mantenimiento de la línea telefónica y realizar la gestión de las incidencias asociadas a la parte de voz de dicha línea telefónica.
 - f) Para el servicio de Radio (LTE 4G) el CLIENTE deberá disponer de dos enchufes libres en el punto de conexión de los Equipos de Red para uso del técnico instalador de CLARANET que vaya a realizar la instalación.
 - g) En caso de no tener contratado un servicio de acceso gestionado de CLARANET, instalar un Equipo de Red compatible con el servicio de acceso que tenga el CLIENTE.
 - h) En caso de no haber contratado el Servicio de instalación in situ de CLARANET, instalar el Equipo de Red en sus dependencias.
 - i) Proporcionar el cableado interno adecuado en sus oficinas para la instalación del Servicio y/o de los Equipos de Red.
 - j) El área donde se ubique el Equipo de Red debe estar climatizada, con aire acondicionado suficiente o ventilación para garantizar una temperatura entre 0 y 40°C y una humedad relativa entre el 20% y el 80%. El área debe mantenerse limpia y libre de polvo.

3. Alta de los Servicios de Red e instalación

3.1. Alta y Activación

- 3.1.1. El alta y activación del CLIENTE de los servicios de Hosting tendrá lugar en el plazo de tiempo estimado, notificado al CLIENTE mediante un correo electrónico de Inicio de Provisión, siempre que el CLIENTE haya cumplimentado y firmado el Formulario de Contratación con toda la información necesaria y, asimismo, siempre que no concurren causas de fuerza mayor. Una vez el alta correcta del CLIENTE haya tenido lugar, CLARANET remitirá al CLIENTE, un correo electrónico confirmando el alta en el Servicio (la “Fecha de Activación”).

- 3.1.2. CLARANET establece para cada tipo de servicio contratado, los siguientes plazos objetivos de provisión (POP). Dichos plazos son válidos únicamente para servicios estándar, que no requieran de obra civil, y siempre y cuando, no concurren causas de fuerza mayor que de forma justificada, impidan la provisión del servicio dentro del plazo objetivo establecido:

Servicio de Red	POP
ClaraDSL	15 días laborables
ClaraSHDSL	30 días laborables
ClaraFTTH	18 días laborables
Líneas Dedicadas Radio (LTE 4G)	15 días laborables
Líneas Dedicadas Metro Ethernet	Entre 60 y 120 días laborables según modalidad
Líneas Dedicadas PDH	60 días laborables
ClaraIP3G/4G	2 días laborales
Clara3G/4G	10 días laborales

3.2. Condiciones especiales para instalaciones realizadas por CLARANET en sedes del CLIENTE

En caso de que el CLIENTE hubiera contratado un servicio de instalación de los Equipos de Red, o cualquier otro trabajo de instalación necesario que el CLIENTE y CLARANET hayan acordado particularmente, se aplicarán las siguientes cláusulas.

- 3.2.1. El CLIENTE deberá facilitar a CLARANET los derechos de acceso o los permisos necesarios para instalar los Equipos de Red tanto en el domicilio del CLIENTE final como, en caso de ser necesario, en las zonas comunes del inmueble en el que esté situado. El CLIENTE deberá colaborar con CLARANET en todo lo necesario para la obtención de las autorizaciones, firmando las solicitudes de autorización correspondientes. No se derivará responsabilidad alguna para CLARANET en caso de negativa de la propiedad a la instalación o conexión de los Equipos de Red necesarios.
- 3.2.2. El CLIENTE deberá facilitar un acceso seguro al punto o puntos de instalación. CLARANET se reserva el derecho a cancelar cualquier intervención que suponga un riesgo físico para el técnico instalador. En el caso que el CLIENTE no hubiera informado previamente y de forma escrita de dicho riesgo, CLARANET facturará al CLIENTE los costes en los que haya incurrido aunque la instalación finalmente no se haya podido realizar por causas ajenas a CLARANET. Por riesgo físico para el técnico instalador deberá entenderse aquellas instalaciones donde (i) existan cables de transmisión elevados o alambres eléctricos caídos; o (ii) exista un riesgo potencial de caída si en la zona donde se debe realizar la instalación existen superficies deslizantes, cuestas empinadas, gradas estrechas, hoyos abiertos, obstrucciones o suelos inestables.
- 3.2.3. Toda instalación estándar realizada por CLARANET incluye únicamente y por defecto: catorce (14) metros de cableado cuya fijación se realizará en paredes no exteriores, instalación de router y comprobación del correcto funcionamiento del Servicio. Quedan excluidas de las instalaciones cualquier trabajo de reconfiguración en la red LAN del CLIENTE.

- 3.2.4. El tiempo máximo establecido para una instalación estándar será de una (1) hora, sin perjuicio de que CLARANET y el CLIENTE podrán acordar con carácter previo un tiempo previsto de instalación. En caso de sobrepasarse el tiempo previsto de instalación por causas imputables al CLIENTE y/o ajenas a CLARANET, se facturarán unas cantidades que se detallarán en el Formulario de Contratación aceptadas previamente por el CLIENTE y destinadas a cubrir los gastos y tiempo incurrido de CLARANET, salvo que los retrasos se deban a situaciones de fuerza mayor que no podían haberse previsto.
- 3.2.5. Asimismo, una vez los técnicos instaladores de CLARANET se hayan desplazado, o estén haciéndolo, al lugar de instalación, y no puedan realizar el trabajo por falta de permisos o herramientas de acceso, cuando no sea imputable ni se deba a una negligencia grave de CLARANET, el CLIENTE acepta la aplicación del coste de dicho trabajo de instalación aunque los técnicos no hayan podido llevarlo a cabo.
- 3.2.6. En el caso de que el CLIENTE cancele una instalación con menos de veinticuatro (24) horas de antelación, el CLIENTE acepta que CLARANET pueda facturar al CLIENTE los costes en los que haya incurrido aunque la instalación finalmente no se haya realizado.
- 3.2.7. El alta del Servicio de Red que utilice tecnología de radio frecuencia no incluye la utilización de cualquier grúa o elevador que se requiera para realizar la instalación de los Equipos de Red. Los costes asociados a dicha instalación serán previamente informados al CLIENTE, y facturados al CLIENTE de forma adicional.

4. Calidad y nivel de servicio aplicable a los Servicios de Red

CLARANET prestará el Servicio de Red con sometimiento a los niveles de calidad y servicio que le sean aplicables de acuerdo con la normativa vigente, y en particular, aquellos establecidos a continuación. El CLIENTE podrá también recibir información actualizada sobre los niveles de calidad y servicio de los Servicios de Red a través del Service Desk.

4.1 Disponibilidad de los Servicios de Red

- 4.1.1. Cuando, durante un periodo de facturación, el CLIENTE sufra interrupciones temporales de los Servicios de Red, CLARANET indemnizará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. CLARANET abonará de forma automática la indemnización citada en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, cuando la interrupción del Servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al CLIENTE.
- 4.1.2. CLARANET establece para sus Servicios de Red los siguientes Niveles de Servicio en función de la configuración de servicio elegida. Dicha configuración de servicio quedará especificada en el Formulario de Contratación.

Servicios xDSL – FTTH y 3G/4G

Configuración de servicio	Disponibilidad (“D”)
xDSL + backup xDSL + 2 Routers	99,00%
xDSL + backup xDSL + 1 Router	98,50%
xDSL + backup 3G/4G + 2 Routers	99,00%
xDSL + backup 3G/4G + 1 Router	98,50%
xDSL + 1 Router	97,00%
FTTH + backup xDSL + 2 Routers	95,30%
FTTH + backup xDSL + 1 Router	94,80%
FTTH + backup 3G/4G + 2 Routers	95,30%
FTTH + backup 3G/4G + 1 Router	94,80%
FTTH + 1 Router	93,30%
3G/4G + 1 Router	97,00%

Servicios de Línea Dedicada

Configuración de servicio	Disponibilidad (“D”)
Línea Dedicada + Backup Línea Dedicada + 2 Routers*	99,97%
Línea Dedicada + Backup xDSL/FTTH/3G(4G) + 2 Routers	99,95%
Línea Dedicada + Backup Línea Dedicada + 1 Router	99,92%
Línea Dedicada + Backup xDSL/FTTH/3G(4G) + 1 Router	99,92%
Línea Dedicada + 1 Router	99,90%

* La disponibilidad asignada a esta configuración sólo será válida cuando la Línea de Backup utilice un proveedor de red distinto al proveedor de Línea Dedicada principal. En caso contrario, la disponibilidad que aplica es la de la configuración de Línea Dedicada + Backup Línea Dedicada + 1 Router

- 4.1.3. Para cada uno de los Niveles de Servicio indicados en la cláusula 4.1.2. de estas Condiciones Particulares, los periodos de medición serán mensuales, excluyendo supuestos de indisponibilidad por las causas establecidas en las cláusulas 7.6 o 9.4 de las Condiciones Generales. De esta forma, la Disponibilidad de los Servicios de Red se mide en periodos de medida mensuales (1 mes) – contados, en su caso, a partir de la Fecha de Activación del Servicio.
- 4.1.4. En los Servicios de Línea Dedicada si la Disponibilidad estuviera por debajo de los valores indicados en la tabla correspondiente a los Servicios de Línea Dedicada de la cláusula 4.1.2., el CLIENTE tendrá derecho a una indemnización al final del periodo de medida del circuito (un mes natural), que será abonada por CLARANET mediante un abono en la factura del CLIENTE correspondiente al mes siguiente al de la incidencia, de acuerdo con la siguiente tabla:

Configuración de Servicio	Disponibilidad ("D")	Indemnización
Línea Dedicada + Backup Línea Dedicada + 2 Routers	D igual o superior a 99,97%	No Aplica
	99,20% ≤ D < 99,97%	5% de la cuota mensual
	98,50% ≤ D < 99,20%	10% de la cuota mensual
	98,00% ≤ D < 98,50%	15% de la cuota mensual
Línea Dedicada + Backup xDSL/ FTTH/3G(4G) + 2 Routers	D menor del 98,00%	20% de la cuota mensual
	D igual o superior a 99,95%	No Aplica
	99,20% ≤ D < 99,95%	5% de la cuota mensual
	98,50% ≤ D < 99,20%	10% de la cuota mensual
Línea Dedicada + Backup Línea Dedicada + 1 Router	98,00% ≤ D < 99,20%	15% de la cuota mensual
	97,00% ≤ D < 98,00%	20% de la cuota mensual
	D menor del 97,00%	No Aplica
	D igual o superior a 99,92%	No Aplica
Línea Dedicada + Backup xDSL/ FTTH/3G(4G) + 1 Router	99,00% ≤ D < 99,92%	5% de la cuota mensual
	98,00% ≤ D < 99,00%	10% de la cuota mensual
	97,00% ≤ D < 98,00%	15% de la cuota mensual
	D menor del 97,00%	20% de la cuota mensual
Línea Dedicada + 1 Router	D igual o superior a 99,92%	No Aplica
	99,00% ≤ D < 99,92%	5% de la cuota mensual
	98,00% ≤ D < 99,00%	10% de la cuota mensual
	97,00% ≤ D < 98,00%	15% de la cuota mensual
	D menor del 97,00%	20% de la cuota mensual

4.2. Rendimiento de los Servicios de Red

4.2.1. CLARANET garantiza para todos los Servicios de Red los parámetros de rendimiento que se muestran en la tabla siguiente, en función de la tecnología de Red que sea de aplicación en cada caso:

Servicios xDSL – FTTH

Servicios de Red	RTT (ms)	Jitter (ms)	Pérdida de paquetes (Latencia %)
ClaraDSL Ethernet	75	10	<1%
ClaraDSL IP	80	5	<2%
ClaraSHDSL	30	5	<1%
ClaraFTTH	3.4 - 10	2 - 3	<1%

Servicios de Línea Dedicada

Servicios de Red	RTT (ms)	Jitter (ms)	Pérdida de paquetes (Latencia %)
Radio (LTE 4G)	35	5	<1%
SHDSL (ATM)	10	5	<1%
Metro Ethernet	10	10	<1%
PDH	15	5	<1%
SDH	15	5	<1%

- 4.2.2. Los valores correspondientes a cada uno de los parámetros de rendimiento indicados en la cláusula 4.2.1. de estas Condiciones Particulares, se han obtenido a partir de medidas efectuadas entre el router ubicado en el domicilio del CLIENTE, y el router de acceso localizado en la infraestructura de CLARANET.
- 4.2.3. Asimismo, para cada uno de los parámetros de rendimiento indicados en la cláusula 4.2.1. de estas Condiciones Particulares, los periodos de medición serán mensuales. De esta forma, el rendimiento de los Servicios de Red se mide en periodos de medida mensuales (1 mes) – contados, en su caso, a partir de la Fecha de Activación del Servicio.

4.3. Niveles de Servicio para tiempos de actuación

- 4.3.1. Para todos los Servicios de Red, CLARANET garantiza unos determinados tiempos de actuación con arreglo a los Niveles de Servicio establecidos en las siguientes tablas:

Servicio	Tiempo Máximo de Respuesta (TMR)	Tiempo medio de Actualización (TA)	Tiempo Objetivo de Reparación (TOR)
xDSL - FTTH	≤ 1 hora	Cada 12h	24 < h < 48
Indemnización	1% de la cuota mensual del servicio afectado si se supera el 75% de desviación respecto al tiempo marcado		

Servicio	Tiempo Máximo de Respuesta (TMR)	Tiempo medio de Actualización (TA)	Tiempo Objetivo de Reparación (TOR)
Línea Dedicada	≤ 30 minutos	Cada 4h	≤ 4h
Indemnización	1% de la cuota mensual del servicio afectado si se supera el 50% de desviación respecto al tiempo marcado		

- 4.3.2. En el caso que se debieran aplicar indemnizaciones por incumplimiento del tiempo de actuación establecido en el Nivel de Servicio correspondiente a la cláusula 4.3.1. de estas condiciones particulares, CLARANET otorgará al CLIENTE una indemnización, al final del periodo de medida (mes natural), en la cuantía que se indica en dicha cláusula 4.3.1 y que será abonada mediante un abono en la factura del CLIENTE correspondiente al mes siguiente al de la incidencia.

4.4. Indemnizaciones

- 4.4.1. A efectos del cálculo de las indemnizaciones contempladas en estas Condiciones Particulares, se considerará por defecto como Tiempo de Disponibilidad el tiempo transcurrido desde el momento en que el CLIENTE haya contactado con el Service Desk de CLARANET notificando un aviso de avería en el Servicio de Red y hasta el momento en el que dicho Servicio se encuentre restablecido. En los Servicios de Línea Dedicada, el Tiempo de Disponibilidad contará (i) a partir de cuando CLARANET detecta una incidencia en el Servicio, o bien (ii) a partir de cuando el CLIENTE contacta con el Service Desk de CLARANET notificando la incidencia. En todos los casos, la trazabilidad de cualquier cómputo se realizará mediante el número de referencia de la incidencia registrada por CLARANET a tal efecto.
- 4.4.2. En el caso que CLARANET debiera abonar más de una indemnización por incumplimiento de los Niveles de Servicio acordados, la cantidad total abonada por este concepto estará limitada a un máximo del 20% de la suma de las cuotas mensuales de los servicios afectados.

- 4.4.3. CLARANET estará exenta de cualquier responsabilidad y del pago de cualquier indemnización económica cuando la indisponibilidad del Servicio de Red esté motivada por alguna de las causas siguientes:
- a) Incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones del Contrato.
 - b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
 - c) Impago de las cantidades debidas por el CLIENTE a CLARANET en relación al Servicio de Red.
 - d) Incumplimiento por parte del CLIENTE de los procesos y/o procedimientos de soporte técnico llevados a cabo desde el Service Desk de CLARANET.
 - e) Cambios realizados por el CLIENTE o por CLARANET en nombre del CLIENTE en equipos o en alguno de sus componentes al margen del proceso de control de cambios acordado entre ambas partes.
 - f) Actos u omisiones del CLIENTE, sus empleados, agentes, subcontratistas o vendedores, o de cualquier otra parte con acceso a la red de CLARANET o al sitio Web del CLIENTE, a petición de este último.
 - g) Interrupciones o averías u otros sucesos que se deban a causas que no estén totalmente bajo el control de CLARANET, o a una violación de las responsabilidades de uso del personal autorizado por parte de CLARANET.
 - h) Exceso de uso de la capacidad del Servicio de Red por parte del CLIENTE.
 - i) Ataques informáticos internos, externos, intrusiones, accesos no autorizados, virus o similares.
 - j) Circunstancias que constituyan una situación de contingencia o acto de fuerza mayor.
 - k) Fallo motivado por una cesión temporal o permanente al CLIENTE por parte de CLARANET de la gestión de equipos o componentes asociados al servicio contratado.
 - l) Negligencia o conducta dolosa del CLIENTE u otras personas autorizadas por el CLIENTE para el uso de los Servicios prestados por CLARANET.
 - m) Cualquier fallo o configuración defectuosa de un componente del que CLARANET no sea responsable, incluyendo y sin limitación, todas las fuentes de alimentación eléctrica proporcionadas o gestionadas por el CLIENTE, equipos de red, hardware informático, software o contenido web.
 - n) Cualquier fallo en los dispositivos locales de acceso proporcionados por el CLIENTE.
 - o) Cualquier tarea de mantenimiento programada o de emergencia realizada por CLARANET, hasta un total acumulado de 24 horas al mes.
 - p) Cualquier fallo que no pueda ser solventado debido a la imposibilidad por parte de CLARANET de contactar con el CLIENTE. Será responsabilidad del CLIENTE garantizar que los datos de contacto técnico se mantienen al día.
 - q) Degradación o bajo rendimiento del servicio provocado por: (i) congestión de la línea de datos (ii) distancia y/o características físicas del medio por el que se transmiten de datos.

5. Condiciones particulares de facturación de los Servicios de Red

- 5.1. Respecto a los Servicios de Red, CLARANET facturará mediante cuotas fijas recurrentes, mensuales, o cualquier otra condición de pago que se especifiquen en el Formulario de Contratación. Los Servicios que no estén incluidos en ninguna cuota o tarifa plana que el CLIENTE pueda haber contratado, se facturarán en función de las tarifas vigentes en cada momento y del consumo realizado por el CLIENTE.

- 5.2. La facturación del Servicio de Red comenzará en la Fecha de Activación del Servicio. La activación se considera de forma independiente para cada punto de conexión contratado por el CLIENTE en el Servicio de Red. CLARANET iniciará el proceso de facturación de un punto de conexión aunque el resto de puntos de conexión (delegaciones u oficinas centrales) no hayan sido activados.

6. Reclamaciones relacionadas con los Servicios de Red

- 6.1. Respecto a las reclamaciones relacionadas con los Servicios de Red de CLARANET, en el caso de que el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de CLARANET en el plazo de un (1) mes desde que el CLIENTE envió su reclamación de acuerdo con la cláusula 10 de las Condiciones Generales, el CLIENTE quedará facultado para acudir durante los tres (3) meses siguientes a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o, en su caso, a las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en su normativa reguladora.
- 6.2. En el supuesto de que en relación con el Servicio de Redes el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, CLARANET no suspenderá ni interrumpirá el Servicio de Red impagado mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a CLARANET.

7. Duración, suspensión y resolución de los servicios de red

- 7.1. Los Servicios de Red tendrán la duración mínima acordada expresamente con el CLIENTE en el Formulario de Contratación (el "Periodo Inicial"). Finalizado el Periodo Inicial, el Servicio de Red será automática y tácitamente prorrogado por periodos sucesivos de doce (12) meses, que también serán de obligado cumplimiento para el CLIENTE, salvo que cualquiera de las Partes resuelva el Contrato o cancele el Servicio de Red de acuerdo con las cláusulas del Contrato.
- 7.2. La contratación del Servicio de Red se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente a CLARANET con una antelación mínima de treinta (30) días naturales, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la notificación por parte de CLARANET (sin perjuicio de la aplicación de cualquier Compensación que en su caso sea aplicable). Para la cancelación del Servicio de Red, el CLIENTE deberá enviar un correo electrónico a la dirección: cancelaciones@claranet.es.

- 7.3. El CLIENTE puede decidir cancelar los Servicios de Red en cualquier momento, de acuerdo con las cláusulas anteriores, incluso antes de que finalice el Periodo Inicial o la Prórroga del Contrato. Sin perjuicio de lo expuesto, en el caso de que el CLIENTE resuelva el contrato o cancele los Servicios de Red antes de que finalice el Periodo Inicial, al que se haya comprometido en el Formulario de Contratación, o la Prórroga del Contrato, éste vendrá obligado a abonar a CLARANET una compensación equivalente a las cuotas mensuales que resten por cumplir hasta la finalización de dicho periodo, destinada a cubrir los gastos de instalación y mantenimiento que la activación de los servicios haya supuesto, así como las penalizaciones que repercutan los proveedores con los que CLARANET haya contratado para llevar a cabo el servicio por su cancelación anticipada. La misma obligación de compensación corresponderá al CLIENTE en el caso de resolución del contrato o cancelación del servicio fundada en su incumplimiento, siempre que tenga lugar antes de la finalización del Periodo Inicial pactado o de la Prórroga del Contrato. Todo ello, sin perjuicio de la obligación del CLIENTE de la devolución de los Equipos de Red en perfectas condiciones de funcionamiento. En caso de que el CLIENTE no devolviera los Equipos de Red, o que estos no estuvieran en perfectas condiciones de funcionamiento, además de la Compensación mencionada, el CLIENTE estará obligado a abonar a CLARANET el importe de dichos Equipos de Red.

8. Responsabilidad

- 8.1. Sin perjuicio de las cláusulas de responsabilidad de las Condiciones Generales, el CLIENTE conoce y acepta que los Servicios de Red de CLARANET pueden ser utilizados para acceder a contenidos no proporcionados ni controlados por CLARANET y que pueden ser ilegales, dañinos, ofensivos, engañosos, falsos, inmorales, inapropiados, o, de cualquier forma, no adecuados. CLARANET no tiene control alguno del contenido al que se accede a través de sus Servicios de Red y no asume responsabilidad alguna respecto a dichos contenidos.
- 8.2. Asimismo, el CLIENTE entiende y acepta que el proceso técnico y de transmisión de datos a través de los Servicios de Red puede implicar la transmisión no segura a través de diversas redes públicas. El CLIENTE entiende y acepta que CLARANET no tiene control sobre el acceso al Protocolo de Internet (IP) por parte de personas que intenten violar la seguridad de la/las red/redes. CLARANET estará exento de cualquier responsabilidad por actos de dicha naturaleza.
- 8.3. El CLIENTE se hace responsable de todo uso de los Servicios de Red que se realicen desde la línea o líneas telefónicas sobre las que se instalaron los Servicios, designadas en el Formulario de Contratación, sea un uso realizado con o sin su autorización, incluso en el supuesto de que un tercero utilice el Servicio de Red fraudulentamente. El CLIENTE deberá notificar inmediatamente a CLARANET si tiene conocimiento de que los Equipos de Red han sido robados, o si el Servicio de Red está siendo utilizado de forma fraudulenta o de cualquier otra forma no autorizada, poniéndose en contacto inmediatamente con el Service Desk de CLARANET. El CLIENTE será el único responsable de cualquier perjuicio que se derive de dicho robo, uso fraudulento o uso no autorizado de acuerdo con la normativa española si el CLIENTE hubiera actuado de forma negligente, o si el CLIENTE no ha notificado inmediata y fehacientemente a CLARANET cualquier sospecha sobre el robo, el uso fraudulento o el uso no autorizado de acuerdo con esta cláusula.
- 8.4. CLARANET se responsabiliza de la prestación del servicio de acuerdo con todas las cláusulas incluidas en las presentes Condiciones Particulares de los Servicios.
- 8.5. Los aspectos no regulados en las Condiciones Particulares se regirán por lo establecido en las Condiciones Generales.