

# Compromiso de disponibilidad de la red

## OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE DIMENSIS RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

**2.1.-RED TRONCAL.** Se entiende por Red Troncal el total del conjunto de dispositivos, equipos o instalaciones que componen la Red Telemática gestionada por DIMENSIS. Se excluyen aquellos elementos que siendo propiedad de DIMENSIS están destinados a ofrecer el servicio a un solo cliente de DIMENSIS y no a un conjunto de clientes, también se excluye en el caso de que dicho dispositivo no lo administre en su totalidad el personal de DIMENSIS, o en su caso el mismo forme parte de un servicio específico ofrecido por DIMENSIS en su lista de precios y/o servicios (un ejemplo pueden ser los Servidores Dedicados). Por tanto, Red Troncal incluye a los IDC (Internet Data Center), líneas, equipos de Red y los equipamientos que DIMENSIS tiene para poder ofrecer el servicio al conjunto de sus clientes. Es a esta Red Troncal a la que los clientes, los equipos de los clientes, o los equipos que ofrecen el servicio a clientes de forma específica (aunque estos sean propiedad de DIMENSIS) que se interconectan para obtener el servicio que contratan a DIMENSIS.

La disponibilidad de la Red Troncal gestionada por DIMENSIS es del 99,99% mensual, con una pérdida de paquetes inferior al 1% y un retardo inferior a 80 milisegundos dentro de la Red Troncal de DIMENSIS y de 250 milisegundos en el primer salto después de donde termine la Red de DIMENSIS.

**2.2.-MEDICIONES.** Las mediciones para la obtención de medidas en cuanto a pérdida de paquetes y/o retardos de red se realizan mediante Pings de tipo Cisco de 64 bytes de tamaño. Las tasas de medición se obtienen al realizar envíos de 1.000 Pings seguidos desde cualquier equipo de la Red Troncal de DIMENSIS a cualquier equipo dentro de ésta. Esta toma de datos deberá realizarse cada 6 horas durante 24 horas seguidas. Para obtener la disponibilidad de Red troncal, deberá realizarse de la misma forma anteriormente citada en donde la respuesta o, es afirmativa en caso de respuesta de un solo Ping, o es negativa al no recibir ni un solo Ping tras el lanzamiento de la secuencia de los 1.000 Pings antes citados.

**2.3.-DISPONIBILIDAD DE TIPOS DE SERVICIO.** Los distintos tipos de servicio ofrecidos por DIMENSIS tienen a su vez distintas disponibilidades que detallamos a continuación haciendo referencia a los siguientes puntos de este contrato:

El acceso no dedicado, Dial-up o xDSL Dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. En caso de avería individualizada de la línea de EL CLIENTE y una vez abierto el Ticket correspondiente se procederá a la resolución de la incidencia en donde la duración de dicha avería no puede exceder de 5 días a partir de la apertura del Ticket por parte de EL CLIENTE. A partir de dicha fecha se procederá a contabilizar el periodo indemnizatorio. En cuanto a latencias y pérdidas de paquetes en la parte de la línea de EL CLIENTE, no hay garantías.

El ancho de banda garantizado es del 10% del caudal contratado entre el domicilio de EL CLIENTE y la demarcación asignada al mismo y del 100% dentro de la red de DIMENSIS.

El acceso dedicado, sólo Líneas punto a punto y Frame Relay. Dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal en donde adicionalmente se incluye una línea dedicada entre EL CLIENTE e DIMENSIS, dicha línea tendrá una disponibilidad de 99,5% con una resolución de avería en caso de corte inferior a 4 horas desde la apertura de Ticket en DIMENSIS por parte de EL CLIENTE. A partir de este periodo sin la resolución de la avería, comienza a contar el periodo indemnizatorio. La garantía de caudal es la que figura como el total del caudal contratado, es decir del 100%.

El servicio de Dominios. Dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. Adicionalmente cualquier gestión que DIMENSIS realice a través de su personal o a través de sus medios Telemáticos queda sujeta a la resolución de terceros, de modo que el servicio queda sujeto a la disponibilidad de éstos a quienes se contrata para poder ofrecer dicho servicio.

El servicio de Housing. Dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. En caso de avería de la máquina alquilada por EL CLIENTE a DIMENSIS, o de mal funcionamiento de ésta, este último reparará ó sustituirá dicha máquina en un plazo no superior a 72 horas. Cualquier otro concepto no atribuible al servicio de DIMENSIS será recuperado según contrato de soporte existente entre EL CLIENTE y DIMENSIS, de no existir este contrato, la avería o Ticket no responsabilidad de DIMENSIS, seguirá el orden de resolución de Tickets del momento. A partir de las 24 horas de la apertura del Ticket por parte de EL CLIENTE sin la resolución de la avería, atribuible al servicio contratado a DIMENSIS, comienza a contar el periodo indemnizatorio.

El servicio de Co-Location. Dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. Cualquier sistema de EL CLIENTE dependerá de contrato independiente de resolución de averías en equipo de EL CLIENTE, sujeto a las condiciones particulares de dicho contrato.

EL CLIENTE tanto de servicios de Housing como de Co-location autoriza a personal de DIMENSIS, IBERCOM y de MICROSOFT a que puedan realizar auditorías de Software en su sistema previo aviso de 7 días, con el fin de respetar y hacer respetar la propiedad intelectual de sus propietarios.

El servicio de Caudales de Internet. Dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. Cualquier sistema de EL CLIENTE dependerá de contrato independiente de resolución de averías en equipo de EL CLIENTE, sujeto a las condiciones particulares de dicho contrato.

Todos plazos de reparación marcados vienen establecidos en horas laborables (de Lunes a Viernes de 8h a 20h).

**2.4.-APERTURA DE TICKET:** En el caso de que exista una avería en el servicio que un cliente recibe de DIMENSIS, EL CLIENTE deberá proceder a la apertura de una avería, esta avería se abre en forma de Ticket, a través de los formularios disponibles en el apartado de soporte de la web de Dimensis. La apertura de un Ticket se realiza también a través de una llamada telefónica al Servicio de Atención al Cliente (SAC) en el número 663.677.384, en horario de lunes a viernes: 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas. Este horario podrá ser modificado por DIMENSIS en cualquier momento, previa comunicación en la página web principal. La apertura de un Ticket no supone la inmediata atención del mismo, ya que el tiempo de respuesta en la atención de un Ticket puede depender del servicio que cada cliente haya contratado. Tampoco la apertura de un Ticket supone la inmediata resolución de la avería si la hubiese ya que una vez notificada la misma, el SAC de DIMENSIS ha de disponer de un tiempo de análisis, diagnóstico y reparación de la misma si la hubiera, así como el tiempo para comunicar con EL CLIENTE del resultado del diagnóstico y/o de su resolución.

En caso de avería en el Servicio de EL CLIENTE, el periodo de resolución se estipula para cada servicio en las Condiciones Particulares del Servicio, una vez transcurrido el plazo de resolución para cada servicio, comenzará el periodo indemnizatorio. En el caso de que no se establezcan Condiciones Particulares del Servicio, regirá lo establecido en el punto 2.3 del presente contrato.

**2.5.-RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN RED TRONCAL.** Las averías en la Red Troncal gestionada por DIMENSIS se denominan "incidencias". Estas incidencias pueden ser averías que afectan a determinados sistemas o Equipos de la Red Troncal, que se denominan "Incidencias", también pueden producirse averías en un IDC de forma completa pero en donde el resto de la Red Troncal sigue en funcionamiento, aunque este sea parcial y en este caso a estas averías se las denomina "Incidencia de IDC", y por último se puede producir una avería completa de la Red Troncal, que significa que toda la Red Troncal gestionada por DIMENSIS está averiada, es decir que todos los IDC de DIMENSIS se encuentran en avería total, en este caso la avería se denomina "Incidencia General". Las Incidencias Generales son detectadas, analizadas, diagnosticadas y resueltas por el NOC (Network Operation Center) de IBERCOM y éstas generan una apertura de Ticket interno. Las Incidencias en Red Troncal serán reparadas en un máximo de 6 horas desde la apertura del Ticket Interno.

En caso de Incidencia General en la Red Troncal y transcurrido el plazo de 6 horas de reparación establecido en el punto 2.4 de este contrato, comenzará el periodo indemnizatorio según se describe en el punto 2.5 y 2.6 de este contrato.

**2.6.-PERIODO INDEMNIZATORIO.** El periodo indemnizatorio comienza a contar a partir del exceso del plazo establecido de resolución de la avería/Ticket para cada servicio y que se establece en las Condiciones Particulares del Servicio para cada Servicio y solo en el caso de Incidencia General para la Red Troncal el periodo indemnizatorio comienza a partir del exceso del tiempo de resolución establecido en el punto 2.5 en resolver la Incidencia General y en base a la tabla que se describe en el punto 2.7. Dicho periodo es contabilizado por días completos de falta de servicio a partir del exceso de tiempos establecidos.

**2.7.-PAGO DE INDEMNIZACIONES.** El cálculo de indisponibilidad de servicio y del pago de las indemnizaciones se realiza según indican los puntos 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 y 2.6 de este contrato. Los importes son abonados en Euros en forma de abono en la siguiente factura al mes en el que "ha sido posible" realizar el cálculo de la indemnización ("Ha sido posible" significa que existen servicios en donde es posible el cálculo de la indemnización por periodos mensuales, otros trimestrales y otros anuales). Para el pago de indemnizaciones es necesario interponer una RECLAMACIÓN documentando el número de Ticket abierto por EL CLIENTE y estar al corriente de todos los pagos con DIMENSIS.

El pago de las indemnizaciones nunca excederá del importe del servicio pagado por EL CLIENTE, calculado dicho pago en base al periodo que se debe indemnizar, dependiendo si el servicio es mensual, trimestral semestral o anual.

Las indemnizaciones en caso de indisponibilidad de la Red Troncal se detallan a continuación:

Disponibilidad de la Red Troncal Indemnización a abonar en próxima factura en % sobre el 100% del importe recurrente.

<b>Disponibilidad después de tiempo de reparación</b>	<b>Devolución de cuota mensual/trimestral/anual</b>
Entre 100% y 99,99%	0%
Entre 99,99% y 99,50%	5%
Entre 99,50% y 95%	25%
Menor 95%	100%

**2.8.-RECLAMACIONES Y QUEJAS.** Se entiende como una RECLAMACIÓN la exigencia por parte de EL CLIENTE de una indemnización económica basada en el incumplimiento de este Contrato de Nivel de Servicio.

Para ello es necesario enviar un e-mail en un plazo no superior a 30 días desde el cierre del ticket a [reclamacion@dimensis.es](mailto:reclamacion@dimensis.es) indicando el número de Ticket abierto por EL CLIENTE y las observaciones que EL CLIENTE estime oportunas exponer. Para interponer una reclamación es imprescindible que el ticket haya sido cerrado con anterioridad, de esta forma será posible calcular el periodo completo que EL CLIENTE no ha disfrutado del servicio. Una vez superado el plazo previsto no se admitirán reclamaciones. También es posible que EL CLIENTE quiera interponer una queja sobre el servicio o la calidad de éste que recibe de DIMENSIS, en donde ésta tendrá un tratamiento diferente y será tratada por el Comité de Calidad de DIMENSIS. Servirá en todo caso para realizar mejoras sobre el servicio que DIMENSIS ofrece a sus clientes. Tanto las quejas como las reclamaciones serán revisadas y contestadas en un plazo no superior a **30** días desde la recepción.