

propuesta comercial para la prestación de servicios de comunicaciones VPN e Internet a:

AYUNTAMIENTO DE VILAVELLA

CIF: P1213600H

Dirección Carrer de Vila-Real Plaça de la Vila, 8, BAJO

Ciudad: La Vilavella

Provincia: Castelló

Apoderado: MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

DNI: 18938112G **nº de protocolo:** n/a **fecha de poder:** n/a **notario:** n/a

Correo electrónico: REME@INTEVAL.ES

Tfno. Contacto: 964677448 ; 607043906

Ejecutivo Comercial Orange: REMEDIOS GINER

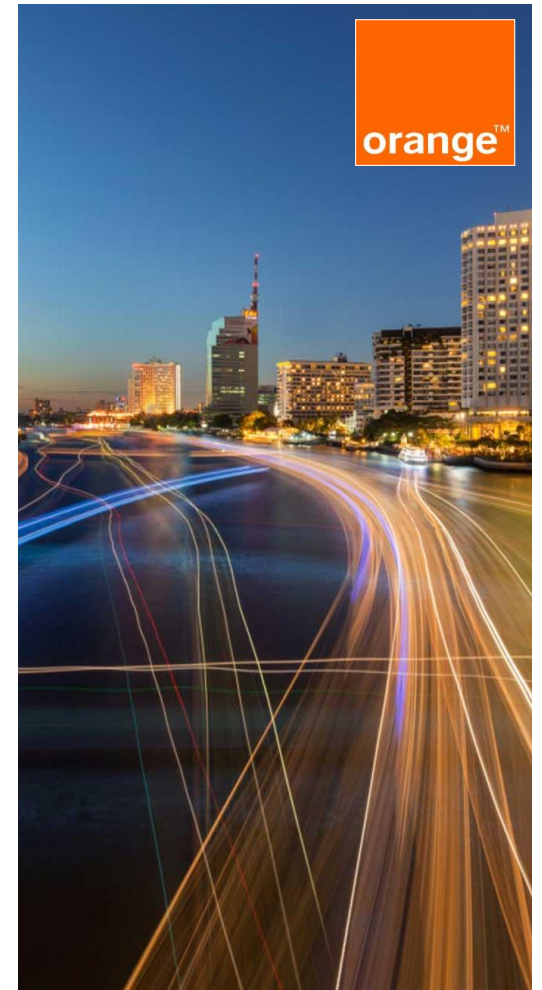
Correo electrónico: REMEDIOS.GINER@TIENDASCOMUNICALIA.COM

Tfno. Contacto: 964677448; 607043906

Fecha de la oferta: 10/09/2015

Validez hasta: 10/10/2015

Código de oferta: 123456



Esta Propuesta comercial constituye, junto con las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Telefonía fija, Datos e Internet de ORANGE o, en su caso, el Acuerdo Marco en caso de suscribirse, y las Condiciones Particulares del Servicio VPN e Internet de Orange, el Contrato del servicio VPN e Internet de ORANGE.

La Propuesta comercial se ha elaborado en función de los datos facilitados por el Cliente. Por este motivo, y dependiendo de los datos técnicos reales una vez que ORANGE analice las ubicaciones de las sedes del Cliente, sus necesidades de cobertura y demás aspectos relacionados con la prestación del Servicio, las modalidades de provisión, acceso y precio elegido por el CLIENTE podrán variar pasando a provisionarse el Servicio por ORANGE bajo una de las modalidades de acceso alternativas que se describen en este documento.

El Cliente reconoce haber sido informado y acepta la contratación del Servicio tanto con la modalidad y precios elegidos en el momento de firma de este Contrato como con cualquiera de las modalidades de acceso y condiciones económicas que en la Propuesta se describen como alternativas.

Este documento no puede ser revelado ni en parte ni en su totalidad a terceros sin el permiso previo y por escrito de ORANGE. Los precios indicados no incluyen impuestos indirectos. Mediante la firma de este documento el Cliente manifiesta conocer y haber examinado las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Telefonía fija, datos e internet de ORANGE, las Condiciones Particulares del servicio VPN de ORANGE y la Propuesta comercial, aceptando todos sus términos sin restricciones. El Cliente acepta que se le envíen las Condiciones Generales precitadas a la dirección de correo electrónico indicada en este documento, las cuales se pueden consultar igualmente en su portal de Cliente : <https://portalcliente.orange-business.es>.

Bienvenido a Orange

descripción de su oferta de comunicaciones de datos fijos para AYUNTAMIENTO DE VILAVELLA

resumen de los servicios ofertados

Con el servicio **VPN**, Orange le permite disfrutar de:

- ✓ Conexión permanente entre las ubicaciones de su empresa, permitiendo la compartición de recursos entre las mismas
- ✓ Mecanismos para garantizar la disponibilidad en caso de contingencia a través de soluciones de redundancia (backups)
- ✓ Opciones de servicio: portal web de gestión, conectividad Internet, direccionamiento IP público, Servicios Ipsec, Clases de Servicio y WIFI
- ✓ Provisión, postventa y atención personalizada a través de un equipo operativo especializado en empresas
- ✓ Acceso seguro a usuarios remotos a la VPN (IPsec)

El **resumen económico** de los servicios **VPN** ofrecidos es:

sedes VPN - MPLS	núm	cuota mensual
móvil	0	0
asimétrico	1	63
simétrico	0	0,00
ethernet	0	0,00
total acceso	1	63,00

servicios Ipsec	núm	cuota mensual
acceso remoto	0	0
sede híbrida	0	0

total Ipsec		0,00
--------------------	--	-------------

Con **Internet**, Orange le ofrece un servicio que cubre los siguientes puntos:

- ✓ Conexión permanente y con diferentes niveles de garantía de las ubicaciones de su empresa que seleccione con Internet
- ✓ Mecanismos para garantizar la disponibilidad en caso de contingencia a través de soluciones de redundancia (backups)
- ✓ Opciones de servicios: portal web de gestión, direccionamiento IP público y WIFI
- ✓ Provisión, postventa y atención personalizada a través de un equipo operativo especializado en empresas

El **resumen económico** de los servicios **Internet** ofrecidos es:

sedes Internet	núm	cuota mensual
asimétrico	0	0,00
simétrico	0	0,00
ethernet	0	0,00
total acceso	0	0,00

El **resumen económico del total de servicios** ofertados es de

63 €/mes

contacto autorizado de AYUNTAMIENTO DE VILAVELLA

nombre y apellidos:
correo electrónico:
teléfono:

MARIA DEL CARMEN NAVARRO
REME@INTEVAL.ES
964677448; 607043906

forma de pago

forma de pago:
cuenta bancaria:

Domiciliación bancaria
ES37 3160 7489 19 2732000019

aceptación de la oferta

Los precios descritos en esta oferta no incluyen impuestos indirectos: Península y Baleares, IVA 21%; Canarias, IGIC 7%; Ceuta, IPSIC 10%; Melilla, IPSIM 4%.

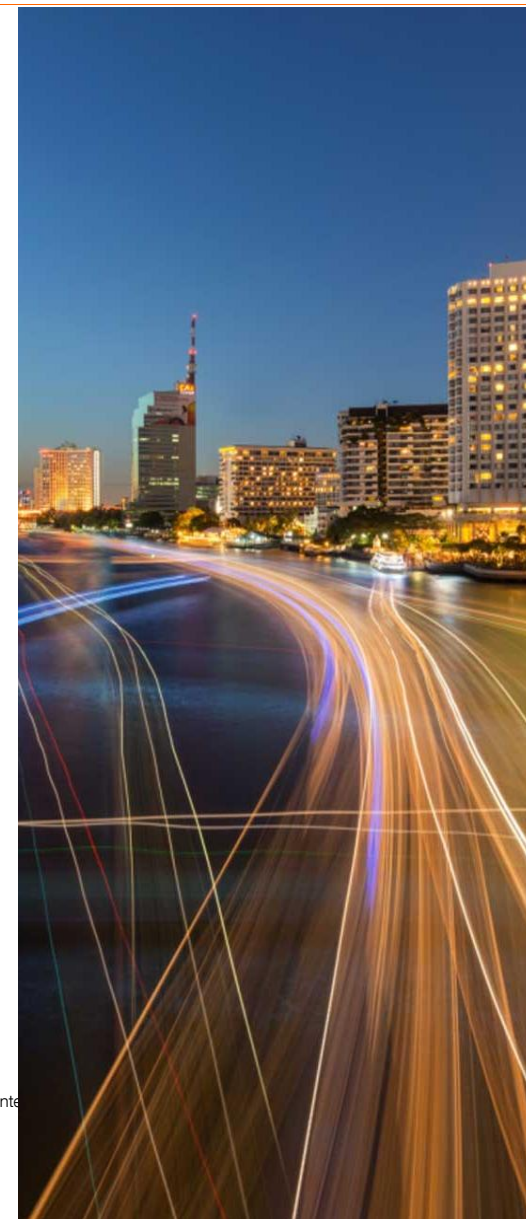
D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG, en representación de AYUNTAMIENTO DE VILAVELLA, conoce y acepta las condiciones descritas este Contrato y propuesta de servicios, aceptando expresamente asociadas al período de permanencia de 36 meses (3 años) que asume mediante la firma de este Contrato y que constan en las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Telefonía fija, Datos e Internet de ORANGE, o en el Acuerdo Marco en caso de suscribirse.

Fecha firma: ____ de ____ de 20__

Firmado CLIENTE: D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra

código de oferta: 123456



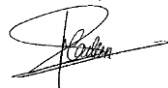
detalle de los servicios contratados por sede

En la siguiente tabla se indican el detalle de las sedes y los servicios propuestos:

id	detalle de dirección y teléfono de la sede						servicio	detalles del servicio		opciones contratadas					detalle de precios				
	dirección	núm	CP	localidad	provincia	teléfono		servicio	tipo de acceso	WiFi	Internet	Detalle Internet	Dir. IP	CoS	Tipo de sede	principal	backup	opciones	precio total
1	SEDE_1 Carrer de Vila-Real	8	12526	La Vilavella	Castelló	0	VPN	principal backup	Asimétrico Sin Backup	No	Si	Internet local dedicado	1	N/A	Normal	51	0	12	63
2	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0 0	0	0	0	0	0	0	principal backup	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

resumen total				totales (€/mes)			
usuarios remotos	sede hibrida	núm sedes	Portal Cliente Avanzado	principal	backup	opciones	precio total
0	0	1	Si	51,00	0,00	12,00	63,00

Las tablas de precios contemplan modalidades cuya viabilidad técnica se ha comprobado de manera teórica. Esta viabilidad se chequeará durante la fase de provisión en función de la situación en la que se encuentre la infraestructura, edificio de cliente, etc. En caso de que no se pueda prestar el Servicio con la modalidad definida originalmente, se prestará con una de las modalidades descritas en el presente documento.



Firmado CLIENTE: D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra

código de oferta: 123456

detalle de los servicios contratados por sede (continuación hoja anterior)

En la siguiente tabla se indican el detalle de las sedes y los servicios propuestos:

id	detalle de dirección y teléfono de la sede						servicio	detalles del servicio		opciones contratadas					detalle de precios				
	dirección		núm	CP	localidad	provincia		teléfono	servicio	tipo de acceso	WiFi	Internet	Detalle Internet	Dir. IP	CoS	Tipo de sede	principal	backup	opciones
21	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
22	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
23	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
24	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
25	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
26	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
27	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
28	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
29	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
30	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
31	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
32	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
33	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
34	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
35	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
36	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
37	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
38	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
39	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										
40	0	0	0	0	0	0	0	principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
								backup	0										

resumen total			
usuarios remotos	sede híbrida	núm sedes	Portal Cliente Avanzado
0	0	1	Si

totales (€/mes)			
principal	backup	opciones	precio total
51,00	0,00	12,00	63,00

Las tablas de precios contemplan modalidades cuya viabilidad técnica se ha comprobado de manera teórica. Esta viabilidad se chequeará durante la fase de provisión en función de la situación en la que se encuentre la infraestructura, edificio de cliente, etc. En caso de que no se pueda prestar el Servicio con la modalidad definida originalmente, se prestará con una de las modalidades descritas en el presente documento.



Firmado CLIENTE: D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra

código de oferta: 123456

Bienvenido a Orange

descripción de su oferta de comunicaciones de datos fijos para AYUNTAMIENTO DE VILAVELLA

descripción de las modalidades de servicio VPN e Internet

En la siguiente tabla se describen las características de cada una de las modalidades de servicio, así como de las alternativas que usarán en caso de que la modalidad seleccionada no sea viable técnicamente:

servicio	modalidad	submodalidad	características	cuota mensual	soluciones alternativas		
					alternativa 1	alternativa 2	alternativa 3
VPN	móvil	--	4G / 3G	59 €	refuerzo cobertura	asimétrico	simétrico
VPN e Internet	asimétrico	--	ADSL máxima velocidad	45€ (+6€ con línea)	asimétrico con línea existente	móvil	simétrico
	simétrico	on-net	2 Mbps simétricos	95 €	simétrico on-net con línea existente	simétrico off-net	
		off-net		350 €	ethernet 10M		
	ethernet	10M on-net	10 Mbps simétricos	479 €	ethernet 10M off-net		
				10M off-net	599 €		
		100M on-net	100 Mbps simétricos	779 €	ethernet 100M off-net		
		100M off-net		1.029 €			

detalle de los servicios opcionales

En la siguiente tabla se describen los servicios opcionales aplicables por cada modalidad del servicio, así como sus cuotas mensuales:

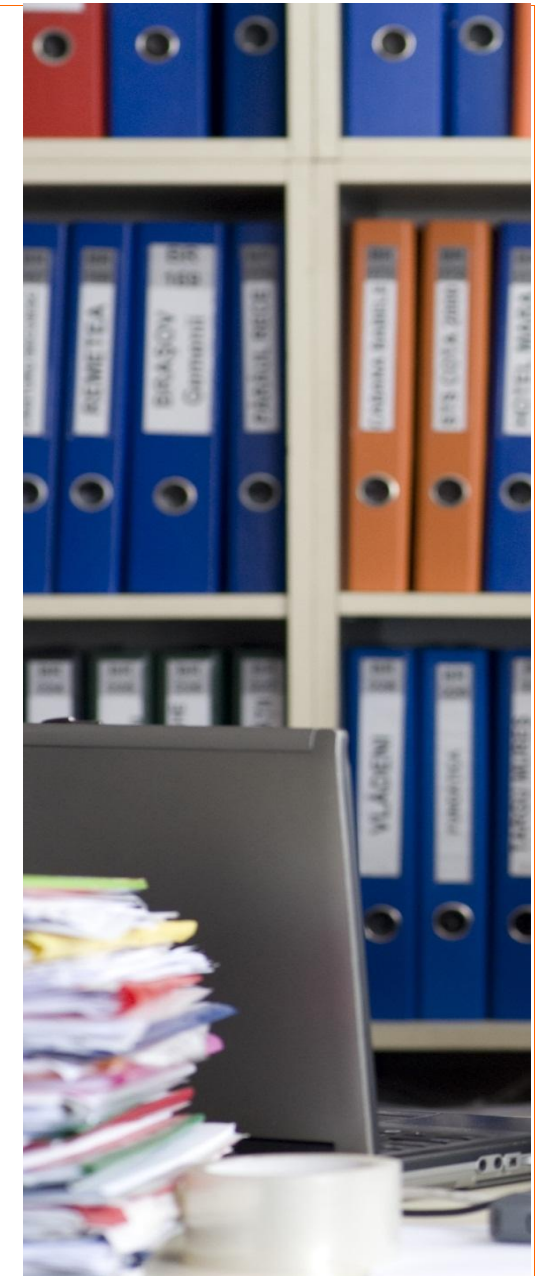
servicio (detalle de opción backup)	acceso principal	móvil	asimétrico	simétrico on-net	simétrico off-net	ethernet
VPN e Internet	backup móvil		40 €			
	backup asimétrico		40 €			
	backup simétrico on-net					80 €
	backup simétrico off-net					300 €

servicio (detalle resto opciones)	servicios opcionales por modalidad	móvil	asimétrico	simétrico on-net	simétrico off-net	ethernet
VPN e Internet	wifi	10 €				
VPN	internet local dedicado		10 €	15 €	30 €	50 €
	internet central				40 €	70 €
	internet corporativo			0 €		
VPN e Internet	Clases de Servicio			0 €		
	IPs públicas		2€ (1 IP) y 10€ (bloque 8 IPs)			
	Portal de Cliente Avanzado		0 €			



Firmado CLIENTE: D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra



código de oferta: 123456

Bienvenido a Orange

descripción de su oferta de comunicaciones de datos fijos para AYUNTAMIENTO DE VILAVELLA

detalle de los Acuerdos de Nivel de Servicio por cada tipo de sede

En la siguiente tabla puede encontrar el acuerdos de nivel de servicio por cada modalidad de sede, cuyas características detalladas puede consultar en las condiciones particulares adjuntas a este documento de oferta:

concepto	móvil	asimétrico	simétrico		ethernet (10M 100M)	
			on-net	off-net	on-net	off-net
provisión (1)	14 días (6)	25 días (5)	20 días	42 días	32 días 100 días (7)	100 días
disponibilidad mensual (2)	99,40%	99,65% 99,80% en configuraciones con backup	99,65% 99,80% en configuraciones con backup	99,85% 99,90% en configuraciones con backup	99,85% 99,90% en configuraciones con backup	99,85% 99,90% en configuraciones con backup
resolución incidencias críticas (3)	4 horas	12 horas	12 horas	4 horas	4 horas	4 horas

En caso de incumplimiento por razones imputables a Orange, ésta abonará al cliente las cantidades indicadas en la tabla siguiente en función de la desviación respecto al Acuerdo de Nivel de Servicio, cuyo cálculo y proceso de aplicación se describe en las condiciones particulares anexas:

concepto	para cualquier modalidad
provisión	retraso ≤ 5 días lab.: 5% mens. 5 < retraso ≤ 10 días lab.: 15% mens. 10 < retraso ≤ 20 días lab.: 25% mens. retraso > 20 días lab.: 100% mens.
disponibilidad mensual	5% de una mensualidad por cada 0,5% de incumplimiento. (Máximo: 50% de una mensualidad)
resolución incidencias críticas	retraso ≤ 3 horas lab.: 5% mens. 3 < retraso ≤ 6 horas lab.: 15% mens. 6 < retraso ≤ 8 horas lab.: 25% mens. retraso > 8 horas lab.: 100% mens.

(1) Las fechas están expresadas en días laborables (lunes a viernes, de 8h a 20h)

(2) En las Condiciones Particulares adjuntas puede consultar el detalle de cálculo de la disponibilidad

(3) Las horas están expresadas en horas laborables (lunes a viernes, de 8h a 20h)

(4) El Acuerdo de Nivel de Servicio de la provisión de las sedes que tengan backup, será el mayor de los plazos de provisión del acceso principal y backup

(5) SLA de provisión cuando se usa un bucle de abonado aportado por el CLIENTE. En el caso de ser necesaria la instalación de una nueva línea, el plazo objetivo será de 35 días, sin penalización asociada por incumplimiento.

(6) 14 días laborables si no es necesaria la provisión de un nuevo APN. 20 días laborables en caso contrario.

(7) 32 días laborables si la provisión se realiza en un edificio conectado con fibra y con equipo con recursos de Orange. 100 días en cualquier otro caso.



Firmado CLIENTE: D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

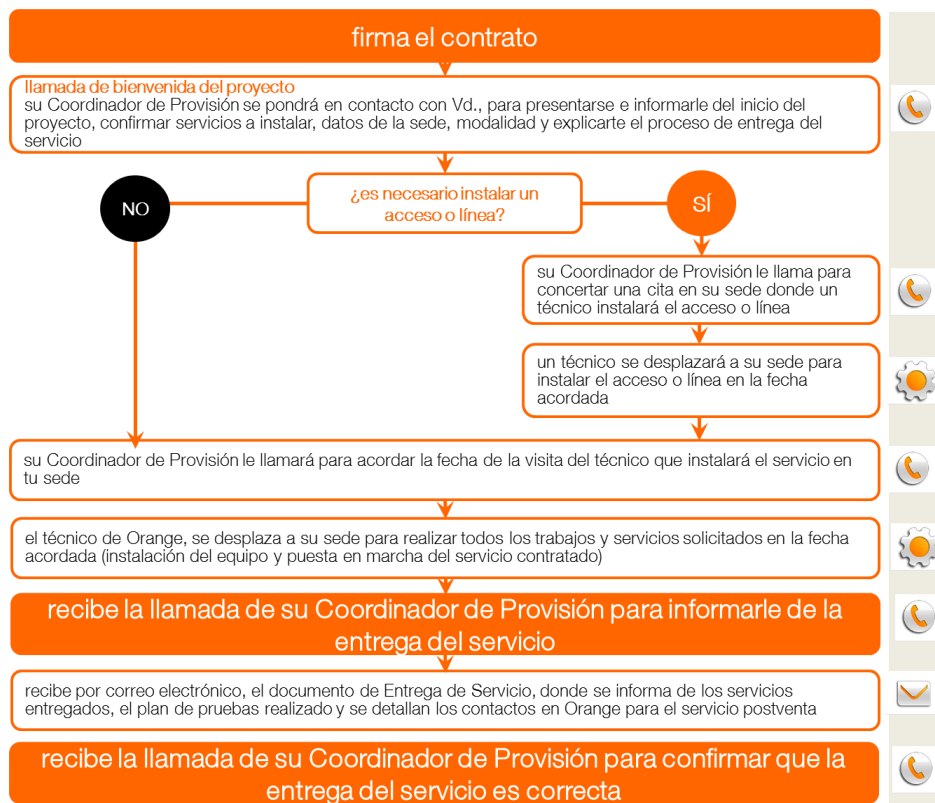
Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra



código de oferta: 123456

descripción del proceso de provisión desde la firma del contrato

En el siguiente diagrama le mostramos cuáles serán los siguientes pasos desde la firma del contrato:



Podrá realizar las siguientes modificaciones de configuración a través del servicio de atención postventa:

- Cambio de LAN y enrutado de la VPN
- Adición/eliminación de rutas en sedes (excepto en las sedes móviles, que solo permitirán el enrutado de una LAN)
- Cambios de NAT (borrar, modificar, crear reglas), sin ampliar direccionamiento IP público
- Modificación de access-list (una sede o todas las sedes)
- Petición de información (IPs disponibles, solicitud de código administrativo / técnico de una sede)
- Activación estadísticas IP Accounting
- Activación de SNMP para recogida de estadísticas (no incluye software de recogida de datos)
- Pruebas de backup
- Bloqueos por fraude/impago y reactivaciones

Para los cambios de alcance comercial, deberá contactar con su ejecutivo comercial para la elaboración de una oferta. Alguno de estos casos serían los siguientes:

- Cambio de modalidad o sub-modalidad de una sede (incluyendo cambios de backup)
- Contratación de servicios opcionales, incluyendo backup
- Traslados de sedes o traslado interior dentro del mismo edificio
- Ampliación de una sede nueva de la red existente o ampliación del servicio contratado en una sede existente
- Modificaciones de servicio no estándar o incluidas en este documento

Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra

Firmado CLIENTE: D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG



código de oferta: 123456

Bienvenido a Orange

condiciones particulares del servicio VPN (1 de 2)

CONDICIONES PARTICULARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO VPN DE ORANGE

Las presentes Condiciones Particulares tienen por objeto establecer los términos y condiciones en los que ORANGE ESPAGNE S.A.U. (en adelante ORANGE), prestará el «SERVICIO VPN» (en adelante el Servicio), que podrá ser suministrado por ORANGE directamente o a través de terceros. Todo ello se llevará a cabo de conformidad con los términos y condiciones descritos en la Oferta o Propuesta comercial concreta, así como lo previsto en las presentes Condiciones Particulares y, en su caso, en el Acuerdo Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones que hubiere sido suscrito entre las partes. Las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Telefonía fija, Datos e Internet de ORANGE formarán parte integrante del presente Contrato suscrito por las partes. En caso de contradicción, primarán las presentes Condiciones Particulares sobre las Condiciones Generales.

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

1.1 Descripción del servicio

El Servicio es un servicio gestionado por ORANGE que proporciona comunicación IP segura entre sedes de un mismo cliente, permitiendo la conectividad entre los routers de las ubicaciones del CLIENTE conectándoseos todos ellos entre sí. La arquitectura de la red de ORANGE está compuesta de:

- Routers facilitados por Orange e instalados en la sede del CLIENTE (CPE)
- Routers del Proveedor (PE)
- Routers del Proveedor (PP)

El Router CPE, que se instala en la ubicación del CLIENTE, se conecta con el router PE a través de un medio de acceso. Cada router está equipado con uno o más puertos de red de área local (en adelante, LAN) que conectan la LAN del CLIENTE a la red de ORANGE.

1.1.2 Componentes del servicio

Cada ubicación o sede del CLIENTE será asociada a un tipo o modalidad de acceso estándar de entre las cuatro disponibles (móvil, asimétrica, simétrica o ethernet) y como se describen en el apartado 1.2, independientemente del tipo de acceso de cada ubicación, el Servicio incluirá:

- El diseño y configuración de la VPN del CLIENTE
- Para cada ubicación, el método de acceso acordado entre ORANGE en función de la modalidad
- Para cada ubicación, las opciones de servicio que se describen en el apartado 1.3
- La provisión, configuración y mantenimiento del Servicio, siendo parte del mismo el acceso y los CPEs, en base a la solución técnica acordada entre éste y ORANGE.
- Gestión de fallos para todos los elementos del Servicio, en régimen de 7 días x 24 horas;
- Gestión de cambios sobre la red en horario laboral
- Basándose en el tipo de modalidad contratada en cada ubicación, Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante, SLAs) de provisión, disponibilidad y resolución de incidencias críticas.
- Acceso al Portal de Cliente básico de ORANGE.

1.2 Modalidades de acceso al Servicio

El Cliente contrata con ORANGE la prestación del Servicio que se describe en el apartado 1.1 de este documento siendo necesaria para su correcta activación la elección de una de las modalidades de servicio y acceso que se describen a continuación. En el caso de que por motivos técnicos ajenos a ORANGE no pudiera provisionarse el Servicio con la modalidad de acceso seleccionada de forma inicial, ORANGE elegirá la modalidad de acceso alternativa más adecuada en función de la cobertura existente en las diferentes ubicaciones de las sedes que forman parte del Servicio. En cualquier caso, Orange informará al Cliente, una vez haya sido activado el Servicio, de la modalidad definitiva de acceso elegida. En caso de que hubiera un cambio de modalidad de acceso durante el proceso de provisión, no será contabilizado el SLA de provisión comprometido para la modalidad original y pasará a contabilizarse a partir de ese momento el SLA de la nueva modalidad.

Dado que la activación de cualquiera de las modalidades de acceso puede requerir la participación de un tercer operador o de Operador de Acceso del CLIENTE, mediante la realización de ciertas actividades de instalación que conlleven un coste económico, en el supuesto de que el CLIENTE desistiese del presente Servicio, una vez realizada una o varias actividades encaminadas a la puesta en funcionamiento del mismo, ORANGE repercutirá al CLIENTE los costes ocasionados hasta ese momento y/o en su caso, las penalizaciones y/o indemnizaciones aplicadas por el Operador de Acceso debidamente justificadas. Asimismo ORANGE quedará exonerada de toda responsabilidad en el supuesto de que el Operador de Acceso decidiera anular todo el procedimiento tras varios intentos infructuosos de contactar con el CLIENTE.

1.2.1 Modalidad de acceso móvil (4G/3G)

Esta modalidad permite la conexión de la ubicación o sede del cliente con la red de ORANGE mediante un acceso móvil 4G/3G sin garantía de caudal. La contratación por el CLIENTE de la modalidad móvil estará condicionada a la disponibilidad de cobertura móvil adecuada en la ubicación del CLIENTE. En este sentido, ORANGE realizará un estudio técnico previo de cobertura móvil en dicha ubicación. No obstante, dicho estudio previo no es definitivo por lo que, en caso de imposibilidad técnica para la correcta prestación del Servicio, ORANGE se lo comunicará al CLIENTE justificando tal incompatibilidad.

En caso de que la cobertura móvil sea adecuada, la velocidad de transferencia de datos vendrá condicionada por la red móvil disponible en la ubicación del CLIENTE.

Si el CLIENTE se compromete a facilitar la instalación de los equipos de comunicaciones propiedad de ORANGE de tal forma que la cobertura móvil sea la óptima en la ubicación. En el supuesto que el CLIENTE varíe la ubicación del equipo de comunicaciones instalado por ORANGE ésta última no puede garantizar que se mantengan las condiciones de cobertura móvil y de red móvil disponible y, por consiguiente, el correcto funcionamiento del Servicio.

1.2.2 Modalidad de acceso asimétrica

Esta modalidad permite la conexión de la ubicación o sede del CLIENTE con la red de ORANGE mediante un acceso ADSL sin garantía de caudal, que estará condicionada a que las características técnicas y geográficas del bucle de abonado del CLIENTE sean compatibles con la instalación o prestación del Servicio. En caso de imposibilidad técnica, ORANGE se lo comunicará al CLIENTE justificando tal incompatibilidad.

El CLIENTE mediante la firma del presente documento autoriza expresamente a ORANGE para que contacte con su Operador de Acceso con objeto de que el mismo lleve a cabo las tareas necesarias, en su caso, para la adecuación del bucle de abonado.

Asimismo, una vez finalizado el Contrato el CLIENTE autoriza el acceso al personal del Operador de Acceso para la desinstalación de los equipos. El CLIENTE se compromete expresamente a que no realizará manipulación, desmontaje o sustitución de los equipos e instalaciones del Operador de Acceso que se hubiesen instalado para la prestación del presente Servicio. Una vez instalado el elemento de terminación de red por el Operador de Acceso, ORANGE procederá a la instalación del CPE, cuyo alquiler haya acordado de conformidad con la cláusula 4 de las presentes Condiciones Particulares. El CLIENTE consiente expresamente que para la prestación del presente Servicio de acceso ADSL, ORANGE ceda los datos personales del CLIENTE al Operador de Acceso en la medida que resulta necesario para la correcta prestación del mismo.

ORANGE provisiona el Servicio con el máximo ancho de banda solicitado por dicho bucle, asegurando el mínimo de velocidad ofrecido para servicios de estas características.

Por razones de incompatibilidad técnica el servicio descrito en las presentes Condiciones Particulares es incompatible con los siguientes servicios:

- Teletarifación a 12 kHz

- Hilo musical con soporte analógico
- acceso compartido en bucle con hilo musical y telesempulso.

Mantenimiento de la línea: EL CLIENTE acepta que ORANGE y/o el Operador de Acceso podrá proceder a la desactivación de su conexión con la red para la realización del mantenimiento de la línea, pruebas o ajustes de forma que se asegure el correcto funcionamiento del acceso ADSL. A tal efecto, ORANGE comunicará al CLIENTE fehacientemente las fechas y horas exactas en que se podrá proceder a dicha desconexión. ORANGE hará sus mejores esfuerzos para que la desconexión se realice en aquellas horas que menos perjudique al CLIENTE. En todo caso, cualquier incidencia que afecte al correcto funcionamiento del Servicio deberá ser comunicada directamente a ORANGE al número de Atención al Cliente que se indica en las presentes. Sin perjuicio de lo anterior, en el supuesto de que se produjesen averías en el bucle del CLIENTE y/o en el splitter, pruebas por causas imputables al CLIENTE y en consecuencia, el personal del Operador de Acceso hubiera de desplazarse para el arreglo de las mismas, ORANGE repercutirá al CLIENTE aquellas cantidades derivadas de dicha intervención.

1.2.3 Modalidad de acceso simétrica

La modalidad simétrica permite la conexión de la ubicación o sede del CLIENTE con un acceso de 2Mbps simétricos. Esta modalidad puede ser suministrada mediante dos alternativas con precios diferentes, on-net y off-net, en función de la ubicación del CLIENTE y la cobertura del servicio.

1.2.4 Modalidad de acceso ethernet

La modalidad ethernet ofrece dos alternativas de conexión de la ubicación o sede del CLIENTE con dos velocidades simétricas, 10Mbps y 100Mbps. Asimismo, cada una de las modalidades podrá ser suministrada mediante dos alternativas con precios diferentes, on-net y off-net, en función de la ubicación del CLIENTE y la cobertura del servicio.

En cualquiera de las modalidades de acceso a Servicio descritas en los apartados anteriores, el CLIENTE se compromete a autorizar al equipo del personal técnico debidamente identificado para la realización de las tareas estrictamente necesarias para la puesta en marcha/desactivación del Servicio de acceso contratado/cancelado.

1.3 Opciones del servicio

El Servicio permite la contratación de las siguientes opciones (la disponibilidad de cada opción depende de la modalidad de acceso):

- 1.3.1 Backup o respaldo del acceso: Esta opción permite la continuidad del Servicio cuando ocurre un fallo en el acceso principal de la ubicación del CLIENTE.

Por cada ubicación del CLIENTE, ORANGE proporciona un único CPE con dos puertos, principal y backup. En caso de fallo en el acceso principal, el router CPE detecta automáticamente la falta de disponibilidad del acceso y establece la conexión de respaldo a través de la línea de acceso de backup, encaminando entonces el tráfico a través de la conexión de respaldo.

- 1.3.2 WEB: Permite el uso del interfaz inalámbrico de red de área local del CPE. En caso de suscribir la opción WIFI, el equipamiento suministrado incluirá capacidades de gestión WEB de los usuarios y nivel de seguridad. Esta gestión será responsabilidad del CLIENTE. Para ello Orange suministrará la información y documentación necesaria para operar el servicio al activar la primera sede conesta opción.

- 1.3.3 Acceso a Internet: permite la salida a Internet en cualquier ubicación ya sea de manera directa aprovechando su conexión con la red de ORANGE o bien emplear la salida directa a Internet de otra ubicación siempre que ambas pertenezcan a la misma VPN.

- 1.3.4 Clases de Servicio: permite la gestión del tráfico IP específico para cada ubicación mediante mecanismos de Clases de Servicio (COS), que permiten asignar prioridades a las aplicaciones del CLIENTE en base a cuatro niveles de prioridad. El correcto funcionamiento y optimización del tráfico gracias a la utilización de Clases de Servicio puede verse afectado por una incorrecta asignación por parte del CLIENTE de los tipos de tráfico y los porcentajes del caudal total disponible a cada clase de Servicio. En caso de fallo en el acceso principal, y si estuviera contratada la opción de Backup, éste mantendrá activa la funcionalidad de priorización del tráfico (siempre que el tipo de acceso de backup soporte dicho servicio).

- 1.3.5 Direcciónamiento IP público: esta opción permite la opción de direccionamiento IP de ORANGE al CLIENTE previa justificación de su uso. El CLIENTE responderá de la veracidad de la información suministrada a ORANGE para la realización de dicha justificación.

ORANGE asignará hasta una 8 direcciones IP públicas por sede o ubicación. En cualquier caso, a la finalización del Servicio objeto del presente contrato, las direcciones IP públicas seguirán siendo propiedad de ORANGE. ORANGE realizará las oportunas gestiones de todas las direcciones asignadas al CLIENTE por lo que no podrán ser transferidas a otro proveedor de Servicios de Internet upoperator de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, el CLIENTE se compromete a no hacer un uso de las direcciones asignadas no autorizado ni distinto a los fines previstos en el presente Contrato. Si el CLIENTE ya tuviese en propiedad un bloque de direcciones IP públicas, ORANGE podrá publicar dicho rango de direcciones, de forma que:

- si el CLIENTE dispone tan solo de enrutamiento estático, se compromete expresamente a no publicar por ningún otro proveedor d e servicios de Internet dichas direcciones públicas.
- si el CLIENTE soporta tan solo enrutamiento dinámico BGP -4, puede publicar dichas direcciones IP públicas por otro proveedor d e servicios previo acuerdo correspondiente entre los distintos operadores.

- 1.3.6 Portal de CLIENTE Avanzado: permite acceder a las siguientes informaciones: consulta de estadísticas de funcionamiento y monitorización de los principales elementos activos del mismo.

La contratación del Portal de Cliente Avanzado se realiza a nivel de cliente, no de sede o ubicación del CLIENTE.

- 1.3.7 Accesos remotos seguros IPsec: Mediante funciones de seguridad basadas en el protocolo IPsec, los usuarios remotos pueden acceder a la IP-VPN a través de Internet. La terminación de los túneles IPsec iniciados por los usuarios remotos se realiza en el terminador de túneles de Orange. El Servicio de acceso remoto seguro de ORANGE proporciona las siguientes garantías de seguridad: control de acceso, autenticación del origen del tráfico, integridad del tráfico y cifrado de tráfico. Las ubicaciones remotas que accedan a IP-VPN mediante IPsec necesitan disponer de conectividad a Internet. ORANGE solo facilitará la configuración y credenciales necesarios para la conexión de las ubicaciones remotas, en ningún caso se asumirá responsabilidad sobre configuración, mantenimiento o soporte a software y equipamiento de terceros.

1.4 Descripción de la provisión, configuración y mantenimiento del Servicio

El Servicio será gestionado a través de un Coordinador de Proyecto asignado por Orange. Éste será el interlocutor único durante la entrega del servicio con el CLIENTE durante la provisión del Servicio y tendrá las siguientes responsabilidades:

- Planificación del proyecto
 - Coordinación de la totalidad de las actividades en remoto
 - Detección de posibles contingencias y gestión según las condiciones contractuales
 - Gestión de las prioridades y de los escalados
- El Coordinador de Proyecto seguirá una metodología de despliegue del servicio tal y como se describe a continuación.

1.4.1 Metodología de despliegue

La metodología seguida para el despliegue se compone de tres fases:

- Fase de lanzamiento: Inicio del proyecto con reunión telefónica de arranque del proyecto.
- Fase de despliegue: que se aplicará para todas las sedes.
- Fase cierre: que se aplicará para todas las sedes.

1.4.1.1 Fase de lanzamiento

En esta fase se creará el plan de proyecto de ORANGE, y se realizará la reunión telefónica de lanzamiento del proyecto. El CLIENTE recibirá del Coordinador un Plan de Proyecto, que contendrá la siguiente información

Plan de Proyecto

- Descripción del proyecto.
- Lista de contactos Orange.
- Alcance del Proyecto.

- Fechas clave.
- Proceso de provisión

1.4.1.2 Fase de despliegue

- Los pasos principales que seguirá el Coordinador de proyecto serán:
- Monitorización detallada de la planificación de cada etapa del despliegue
- Coordinación de la instalación de las líneas en cada sede del Cliente
- Verificación del equipamiento necesario
- Coordinación de la instalación de los CPEs
- Gestión de las modificaciones del proyecto que se pudieran originar durante el transcurso de la provisión de acuerdo con el contrato, proponiendo la solución más óptima para el Cliente
- Realización de pruebas de verificación del servicio con Cliente
- Activación del Servicio.
- Coordinación de la migración de los servicios con el cliente.

1.4.1.3 Fase de cierre

Al finalizar la entrega del servicio, se hará llegar al Cliente la siguiente información:

- Resultados de las pruebas de validación de los servicios
- Servicios activados y los cambios ejecutados en el transcurso del proyecto, si los hubiera
- Contactos de Orange para la Atención del Servicio postventa

1.5 Precio del Servicio

El precio del Servicio contratado será el indicado en la Oferta o Propuesta Comercial asociada a estas Condiciones Particulares. En el caso de que no sea posible prestar el servicio con la modalidad de acceso del Servicio elegida, el CLIENTE acepta la contratación con cualquiera de las modalidades alternativas que se indican en estas Condiciones Particulares y en la Oferta siendo aplicable al servicio final el precio que figure en la propia Oferta para dicha modalidad de servicio alternativa.

Orange le informa, y el Cliente concierda y acepta, que en la modalidad de acceso móvil si Orange estimase que el CLIENTE estuviese generando un volumen de tráfico no razonable para este tipo de accesos en un periodo de tres (3) meses consecutivos ORANGE se reserva el derecho, previo aviso con 1 mes de antelación, a modificar su tarifa para adaptarla a sus necesidades de capacidad con el consiguiente aumento, en su caso, de precio. Esta modificación forma parte del servicio contratado por lo que, en caso de que EL CLIENTE, desee resolver el Contrato suscrito con ORANGE por este motivo deberá abonar las penalizaciones correspondientes.

1.5.1 Estructura de los precios

La estructura de precios incluye en los cargos mensuales recurrentes.

Cargos de Elementos de Servicio Requeridos. El concepto de facturación "Sede" engloba los cargos asociados a los siguientes elementos: acceso principal y CPE.

En el caso del CPE el concepto "sede" incluye igualmente los cargos asociados a la instalación, gestión y mantenimiento del mismo. En el caso del cableado que deba instalarse en las sedes del CLIENTE, ORANGE entregará los servicios en la sala RIT del edificio del CLIENTE. En el caso de que el cliente solicite los servicios en otro punto distinto de la sala RIT, o bien, el edificio no disponga de una sala RIT, Orange hará lo posible para cablear hasta el punto de entrega indicado por el cliente, siempre que la distancia a cubrir sea inferior a 20 metros y en la forma y calidad que Orange considere adecuado para la prestación del servicio con arreglo a unos índices correctos de calidad. El servicio sólo se podrá ofrecer cuando el cliente disponga de falso techo o suelo técnico. Si el cliente no dispone de estos requisitos y no desea gradado en pared, se ofrecerá bajo estudio previo. En el caso que las distancias a cubrir o la forma de cablear solicitada por el cliente, sean superiores a los requisitos indicados, se facturará el coste del cableado

Cargos de Elementos de Servicio Opcionales

El resto de elementos del Servicio son considerados servicios opcionales, presentando cada uno de ellos un concepto en factura propio e independiente. Los servicios opcionales son los siguientes: Acceso Backup, WIFI, Acceso a Internet, Clases de Servicio, Direccionamiento IP público y Portal de Cliente Avanzado

Cargos de Elementos a Medida

En función de las necesidades concretas del CLIENTE puede ser necesario recurrir a prestaciones o desarrollos a medida. Estos trabajos serán imputados al CLIENTE de manera coherente con la estructura de costes de éstos. A título informativo, estos cargos se agruparán en factura bajo los siguientes conceptos: Instalación, Cableado de conformidad con lo dispuesto en este apartado, Project Manager, Services Manager y podrán incluir cargos únicos y/o recurrentes según aplique.

1.6 Activación

Se entenderá activado el servicio una vez que ORANGE haya puesto a disposición del CLIENTE los servicios objeto de las presentes Condiciones Particulares en la sede principal, siendo ésta identificada en la Oferta. Orange iniciará, por tanto, la facturación de cada sede a medida que cada una de ellas haya sido activada, siempre que se haya completado la activación en la sede principal.

1.7 Modificaciones, renovaciones o ampliaciones del servicio contratado

EL CLIENTE podrá solicitar por escrito a ORANGE la ampliación, modificación o renovación de los servicios ya proporcionados. Siempre y cuando las condiciones de los nuevos servicios que el Cliente solicita contratar a ORANGE se encuentren ya recogidas en la Oferta que el CLIENTE tiene suscrita con ORANGE, ambas Partes aceptan el formato electrónico (email) como medio válido para solicitar y contratar dichos servicios en lugar de proceder a la firma manuscrita de una nueva Oferta. En este caso, una vez que EL CLIENTE haya solicitado los precitados servicios, ORANGE estudiará la viabilidad de dicha solicitud y contestará a EL CLIENTE en el plazo máximo de un mes a contar de la aceptación o no de la misma. En caso de ser aceptada por ORANGE esta entidad le enviará por email el detalle de los servicios que el CLIENTE ha solicitado contratar. Dicho email será enviado a la atención del apoderado o, en caso de existir, al autorizado del CLIENTE. El apoderado o, en caso de existir, el autorizado (manteniendo en copia a su apoderado), deberán aceptar dicho email mediante su reenvío al ejecutivo comercial de ORANGE en cada momento y a su coordinador de proyecto. Este correo del CLIENTE aceptando el detalle de servicio será vinculante para ambas partes una vez ORANGE haya dado constancia de su recepción, y será considerado, a todos los efectos, un contrato del servicio plenamente vigente. La solicitud de ampliación o modificación de servicios ya contratados cuyas condiciones no se encuentren recogidas en la Oferta ya suscrita por el Cliente deberá llevarse a cabo por escrito mediante la firma de una nueva Oferta, no siendo posible su contratación vía electrónica. En el caso de firmarse una nueva Oferta que afecte al mismo servicio las presentes Condiciones Particulares seguirán siendo aplicables si bien la nueva Oferta sustituirá dejando sin efectos a la antigua en todo aquello que entre en contradicción con la nueva Oferta.

Para el caso de cancelación de servicios antes de la fecha de activación, las partes establecen que se emplee el formato electrónico (email) para su comunicación. Este correo electrónico deberá ser dirigido por el Cliente al coordinador del proyecto y al ejecutivo comercial de Orange, incluyendo como requisito indispensable para su validez: que lleve en copia o sea enviado por el apoderado del Cliente.

Las cancelaciones de servicios después de la fecha de activación deberán seguir el procedimiento establecido en las Condiciones Generales de Prestación de servicios de telefonía fija, datos e Internet de Orange.

1.8 Cambio de domicilio de prestación del Servicio

El cambio de domicilio del CLIENTE conllevará la baja y el alta del Servicio de conformidad con la legislación vigente en la materia siempre que la nueva ubicación no entre dentro del ámbito de cobertura de ORANGE y en función de la viabilidad de las modalidades del servicio contratado. En el caso de que tras el estudio correspondiente de viabilidad no sea posible continuar prestando el servicio en la nueva sede por motivos técnicos, se entenderá resuelto el contrato respecto a la sede antigua con el correspondiente pago de las penalizaciones si las hubiera.

Firmado CLIENTE: D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra

Bienvenido a Orange

condiciones particulares del servicio VPN (2 de 2)

3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Este apartado establece los niveles de compromiso a los que ORANGE se compromete con el CLIENTE a fin de suministrar los servicios descritos en cada sede.

Estos niveles de servicio son niveles objetivos para ORANGE, por lo que irán asociados a compensaciones. Dichas compensaciones se establecen como un descuento aplicado a la cuota mensual facturada en cada Servicio. Si la facturación de un Servicio estuviera asociada a un consumo, se tomará como cuota mensual la media de consumo de los tres últimos meses.

Se definen los siguientes indicadores:

- Provisión del Servicio
- Disponibilidad del Servicio
- Restablecimiento del Servicio (Resolución de Incidencias)
- Servicio de Atención al Cliente

3.1 Provisión del Servicio

La provisión del Servicio implica la puesta en marcha de los siguientes elementos (pueden variar en función del servicio):

- Instalación de la línea de acceso
- Instalación y/o configuración del CPE
- Configuración del Servicio en los elementos de red

El Plazo de provisión es el tiempo en días laborables en el que ORANGE entregará el Servicio desde que reciba el Contrato (entendido como Oferta, Condiciones Particulares y Condiciones Generales o, en su caso, Acuerdo Marco) correctamente completado con todos los datos necesarios y firmado por el CLIENTE.

ORANGE se compromete a realizar la entrega del Servicio de cada sede transcurridos los días laborables de la tabla que figura en la Oferta comercial que forma parte de este documento.

Este nivel de servicio de provisión está supeditado a un número máximo de sedes a provisionar cada mes, según estudio preliminar ORANGE. De manera que si un proyecto conlleva un gran número de sedes, se establecerá el número de sedes a provisionar cada mes hasta completar el total de las sedes. El nivel de servicio de provisión de cada sede empezará a contar el primer día del mes en que corresponda provisionar cada sede.

ORANGE queda exenta de responsabilidad cuando los retrasos en la provisión se deban a alguna de las causas siguientes:

- ORANGE pueda justificar que el retraso ha sido debido a causas ajenas a su control (como por ejemplo consecución de permisos, falta de datos administrativos...) y/o
- El CLIENTE haya solicitado alguna modificación posteriormente a la firma del Contrato y/o
- El bucle de CLIENTE no soporte el ancho de banda contratado y/o
- Las instalaciones del CLIENTE no se encuentren debidamente acondicionadas y/o
- ORANGE no pueda acceder a las mismas en la fecha y hora acordadas por ambas partes y/o
- Corte de alimentación eléctrica en el momento de la provisión, o falta de calidad suficiente en la misma y/o
- Incompatibilidad de los equipos del CLIENTE con el Servicio de ORANGE y/o
- Cualquier situación de fuerza mayor que afecten significativamente la provisión de Servicios por parte de ORANGE

3.2 Disponibilidad del Servicio

ORANGE suspensa su red 24 horas al día los 365 días del año, siendo responsabilidad de Orange el servicio hasta el puerto de red de área local del CPE

El Servicio está disponible si puede transmitirse o recibirse datos entre dos puntos de terminación de red. La disponibilidad se aplica sobre cada sede.

La disponibilidad se mide mensualmente a la siguiente manera:

Disponibilidad Servicio %=(Tiempo total servicio - Tiempo total sin servicio)/Tiempo total servicio x 100

Tiempo total Servicio: Es un mes de Servicio en horas (24 horas x 30 días) a contar desde la fecha de inicio de la prestación del mismo.

Tiempo total sin Servicio: Duración mensual de indisponibilidad no programada del Servicio en horas a contar desde la apertura de incidencia crítica hasta el cierre satisfactorio de la misma. (Apertura de incidencias según SLA de Atención al Cliente).

Se considera fallo crítico aquel que cause la pérdida total de la comunicación. El tiempo de indisponibilidad del Servicio empezará a contar una vez que la incidencia ha sido notificada, clasificada como crítica y registrada en el sistema del Servicio de Atención al Cliente. ORANGE siempre intentará informar en el momento en que la incidencia hubiere sido resuelta.

No será considerado tiempo de indisponibilidad del Servicio:

- La indisponibilidad del Servicio causada por un trabajo programado previamente y/o comunicado por ORANGE al CLIENTE y/o
- Aquellos casos en los que ORANGE pueda justificar que el fallo ha sido debido a causas ajenas a su control y/o
- Cuando las instalaciones del CLIENTE no se encuentren debidamente acondicionadas y/o
- ORANGE no pueda acceder a las mismas en la fecha y hora necesarias para el restablecimiento del Servicio y/o
- Indisponibilidad causada por corte del suministro eléctrico o falta de calidad suficiente en el mismo
- Indisponibilidad provocada por sucesos de fuerza mayor y/o
- Indisponibilidad provocada por actos, errores u omisiones causados por empleados, contratistas o agentes del CLIENTE o de terceros ajenos al control de ORANGE y/o
- Indisponibilidad del Servicio debida a una prueba o cambio del servicio solicitado por el CLIENTE y/o
- Indisponibilidad causada por los sistemas o al software del CLIENTE y/o
- Indisponibilidad causada por utilización del Servicio no acorde con el contrato

Los parámetros objetivo de disponibilidad a los que se compromete ORANGE se describen en la tabla incluida en la Oferta comercial que forma parte de este documento.

3.3 Restablecimiento del Servicio

El tiempo de restablecimiento del Servicio comprometido se aplica para las incidencias consideradas críticas. Es decir cuando tenga lugar una interrupción completa o pérdida total del servicio y haya una falta de disponibilidad como se describe en el apartado referente a disponibilidad.

El tiempo de restablecimiento del Servicio de datos (en horas laborales) comprometido depende de la modalidad de acceso de la sede del CLIENTE se describe en la tabla que se incluye en la Oferta comercial que forma parte de este documento. Si el CLIENTE modificara la ubicación del CPE respecto a la inicial de instalación del Servicio, la resolución de la incidencia tendrá lugar a lo largo del día laborable posterior a la apertura de la incidencia.

El tiempo de restablecimiento del Servicio (en horas) para los Servicios opcionales: 8 horas laborales

En los Servicios opcionales no se contemplan penalizaciones por incumplimiento de SLA

Las horas laborales durante las cuales el compromiso de restablecimiento del Servicio contabiliza son, en días no festivos, de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes.

La medición del tiempo de restablecimiento del Servicio se realiza mediante el Sistema de Gestión de Incidencias de ORANGE.

Comienza cuando se comunica un fallo y se abre un ticket de incidencia y termina cuando se resuelve el fallo y ORANGE cierra el ticket de incidencia. ORANGE siempre intentará informar que la incidencia ha sido resuelta.

El tiempo de restablecimiento del Servicio no será considerado en caso de:

- La indisponibilidad del Servicio sea causada por un trabajo programado previamente comunicado por ORANGE al CLIENTE y/o
- ORANGE pueda justificar que la pérdida total del Servicio ha sido debido a causas ajenas a su control y/o
- Las instalaciones del CLIENTE no se encuentren debidamente acondicionadas y/o
- ORANGE no pueda acceder a las mismas en la fecha y hora necesarias para el restablecimiento del Servicio y/o

- Incidencia Crítica causada por corte del suministro eléctrico o falta de calidad suficiente en el mismo
- Incidencia Crítica provocada por sucesos de fuerza mayor y/o
- Incidencia Crítica provocada por actos, errores u omisiones causadas por empleados, contratistas o agentes del CLIENTE o de terceros ajenos al control de ORANGE y/o
- Incidencia Crítica del Servicio debida a una prueba o cambio del servicio solicitado por el CLIENTE y/o
- Incidencia Crítica causada por los sistemas o al software del CLIENTE y/o
- Incidencia Crítica causada por utilización del Servicio no acorde con el contrato y/o
- Incidencia Crítica imputable a un flujo de tráfico no compatible con el Servicio.

No se aplican compensaciones por incumplimiento de compromiso de resolución de incidencias no crítica

3.4 Servicio de Atención al Cliente

Para cualquier incidencia, pregunta o consulta ORANGE cuenta con un Servicio de Atención al Cliente las 24 horas los 7 días de la semana, a través del teléfono gratuito 900 901 507, o la dirección de correo clientes.gymnas@orange.com.

ORANGE pone a su disposición un equipo de expertos para garantizar un Servicio de calidad óptimo. Este equipo estará a su disposición para:

- Asesorar le sobre cualquier problema con el que el CLIENTE pueda enfrentarse.
- Apertura, gestión, seguimiento y cierre de incidencias.

Los tiempos de Respuesta en Atención al Cliente: 90% llamadas atendidas (de las cuales, el 50% en menos de 30 segundos). Adicionalmente, ORANGE cuenta con un servicio de Atención al Cliente a través del Portal Cliente empresas de ORANGE en la página Web <https://grandesclientesfijo.orange.es>. A través de este Portal Cliente podrá:

- Informarse sobre todos los productos y servicios contratados
- Obtener información de factura y detalle de consumos
- Obtener Informes estándar y estadísticas de los servicios
- Monitorización en tiempo real

3.5 Compensaciones

3.5.1 Compensaciones por incumplimiento del objetivo de entrega de servicio

Si el Servicio no ha sido entregado en la Fecha de Compromiso de ORANGE, el CLIENTE podrá reclamar una compensación según la tabla adjunta en el documento de oferta.

La compensación por incumplimiento de tiempo de provisión del Servicio figurará en la primera factura, bajo el concepto:

"Compensación: Entrega del Servicio"

3.5.2 Compensaciones por incumplimiento del objetivo de la disponibilidad de servicio

La compensación en caso de incumplimiento de disponibilidad de Servicio figurará como un descuento sobre el cargo recurrente los caudales asociados a dicho Servicio, según la tabla reflejada en el documento de oferta.

La penalización que ORANGE debe abonar en un momento dado al CLIENTE en concepto de "incumplimiento del SLA de disponibilidad" no podrá superar el 10% de la facturación mensual correspondiente al Servicio (IP/VPN) del CLIENTE.

La disponibilidad se calculará de forma mensual y se aplicará el descuento de la siguiente mensualidad bajo el concepto:

"Compensación: Disponibilidad del Servicio".

3.5.3 Compensaciones por incumplimiento del objetivo del restablecimiento de servicio

La compensación será aplicable para incidencias de prioridad crítica con pérdida total del Servicio en función de las horas de desviación del tiempo objetivo de restablecimiento, según la tabla incluida en el documento de oferta.

La penalización que ORANGE debe abonar en un momento dado al CLIENTE en concepto de desviación del SLA de restablecimiento ante incidencias críticas, no podrá superar el 10% de la facturación mensual correspondiente al Servicio (IP/VPN) del CLIENTE.

La compensación en caso de incumplimiento de restablecimiento de Servicio figurará como un descuento sobre el cargo recurrente de los caudales asociados a dicho Servicio.

Dicha compensación se realizará mediante un pago único por Servicio en factura del mes en el que se producen el fallo bajo el concepto "Compensación: Resolución de Incidencias"

3.5.4 Proceso para la solicitud de Compensación

Para tramitar una solicitud de compensación, el CLIENTE deber dirigirse por escrito a su contacto comercial en el plazo de 15 días laborables a partir del suceso objeto de la solicitud. En caso de discrepancia, los datos de ORANGE son vinculantes.

ORANGE se reserva el derecho de realizar cualquier tipo de modificación en este acuerdo de nivel de servicio en cualquier momento, si lo considera necesario para reflejar aspectos técnicos y/u operativos, y/o cambios de la legislación vigente, normativa o códigos de conducta, sin que ello conlleve el derecho del Cliente a darse de baja del Servicio por este concepto, siempre que estos cambios no afecten materialmente a los niveles de servicio garantizados que el CLIENTE recibirá de ORANGE

4. EQUIPOS Y MANTENIMIENTO

Los routers facilitados e instalados por ORANGE para la prestación del servicio (CPEs) son componente obligatorio para la prestación del mismo. Por ello, no se permitirán por defecto routers gestionados por el CLIENTE salvo en el caso de la configuración de la opción WiFi si fuera contratada por el cliente, tal y como se describe en estas condiciones. ORANGE proporcionará el hardware y software de los CPEs para garantizar el funcionamiento del servicio contratado.

Todos los equipos facilitados por ORANGE deberán ser utilizados para el servicio contratado con ORANGE por EL CLIENTE. ORANGE está exenta de toda responsabilidad por los daños y/o acciones que pudieran derivarse de la configuración, manipulación, o el incorrecto uso de dichos equipos por EL CLIENTE o terceros ligados a EL CLIENTE. ORANGE no será responsable de infracciones de la normativa vigente realizadas por EL CLIENTE, sus colaboradoras, empleados o terceros que de él dependan, que afecten a los derechos del fabricante del producto, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, licencias, información confidencial y cualquier otro derecho los que, con carácter no excluyente, se enumeran a continuación: propiedad intelectual, industrial o de protección de datos de carácter personal.

ORANGE facturará mensualmente la cuota de alquiler de los CPEs como un concepto mensual del Servicio

El CLIENTE estará en todo caso sujeto a las siguientes obligaciones:

- a) El CLIENTE no podrá alterar, explotar, traspasar, o ceder los equipos objeto del presente Contrato, debiendo hacer uso de los mismos exclusivamente para los fines y en los términos establecidos en el mismo.
- b) El CLIENTE se compromete al acondicionamiento del local donde vayan a ubicarse los equipos, con el tiempo suficiente y los requisitos mínimos, incluyendo entre otros el suministro eléctrico. Dichos requisitos y condiciones de acondicionamiento serán previamente comunicadas por ORANGE al CLIENTE.
- c) El CLIENTE se compromete a facilitar el acceso del personal de ORANGE al edificio donde se encuentre la conexión a los efectos de la instalación, mantenimiento y retirada, en su caso, de las instalaciones por cancelación del Servicio.
- d) El CLIENTE estará sujeto a las obligaciones derivadas de la ley aplicable y las contenidas en el Acuerdo Marco o Contrato de Servicio y Condiciones Generales y Particulares aplicables.
- e) Una vez finalizado el Acuerdo Marco o Contrato de Servicio, el CLIENTE deberá devolver los equipos arrendados en el plazo máximo de un mes desde la fecha de resolución. A tal efecto, facilitará el acceso necesario al personal de ORANGE, o expresamente autorizará por ORANGE, para que proceda a la retirada de los equipos.

f) El CLIENTE expresamente reconoce que ORANGE no será responsable del valor del /los equipos que compre si se pierden, destruyen o pierden parcialmente su valor por haberlos destinado a uso incorrecto o distinto al estipulado al efecto y/o por haber incumplido lo dispuesto en el punto anterior. A estos efectos, ORANGE recomienda expresamente al CLIENTE la consecución de un seguro a su costa, que cubra las posibles pérdidas y riesgos derivados de tales daños.

g) El CLIENTE declara expresamente conocer y aceptar que por motivos de evolución de la red, los equipos de su propiedad pudieran no ser técnicamente compatibles y/o aptos para el Servicio contratado. En este caso, el CLIENTE se compromete expresamente a sustituir y/o adaptar dichos equipos a su costa y de acuerdo con las especificaciones de ORANGE, en un plazo inferior a 30 días desde el requerimiento de ORANGE a tal efecto. El CLIENTE podrá optar por comprar o alquilar los equipos a ORANGE o bien a terceros, si bien la instalación y/o requeridos cambios y adaptaciones deberán llevarse a cabo por ORANGE en todo caso.

Por su parte ORANGE asumirá las siguientes obligaciones:

- a) ORANGE se compromete a realizar la instalación de los equipos en la ubicación o Sede del CLIENTE, si procede, en el plazo acordado en la contratación del Servicio, salvo para aquellos supuestos en que acaezcan circunstancias extraordinarias o fuera del control de ORANGE, que impacten la instalación de los equipos en la fecha anteriormente mencionada, así como en el caso que el CLIENTE solicitase una modificación o equipos adicionales antes de la fecha prevista para su instalación.
- b) ORANGE gestionará, instalará, pondrá en funcionamiento y mantendrá a/los equipos para el enrutamiento del tráfico y el correcto funcionamiento del Servicio, de forma que quede garantizado extremo a extremo. Dicho Servicio irá incluido en el precio de contratación de los Servicios.
- c) ORANGE se hará cargo de los costes de instalación y de activación del Servicio, salvo en el supuesto de cancelación del Servicio con carácter previo a la activación del mismo, en cuyo caso ORANGE tendrá derecho a recuperar los costes de instalación que se hubiese llevado a cabo hasta la fecha de recepción de datos es diferente a la de envío. La velocidad máxima de transmisión en bajada/subida es de 20/1 Mbps.
- d) ORANGE realizará todas sus intervenciones en el emplazamiento del CLIENTE en horario laboral (de lunes a viernes de 8 a 20 horas) salvo que debido a una emergencia o causa de fuerza Mayor, tal y como se define en la cláusula 9, se precise una intervención inmediata.

5. DEFINICIONES

"Acceso de Backup" o **"Acceso de Respaldo"** es un acceso alternativo al principal, conectado al mismo CPE en la ubicación del CLIENTE, que garantiza la disponibilidad de la sede en caso de contingencia provocada por un fallo en el acceso principal.

"Acuerdo o Contrato" es el Contrato de Servicios entre ORANGE y el CLIENTE, bien sea Acuerdo Marco de Prestación de Servicios, bien Contrato de Servicio con Condiciones Generales, del que estas Condiciones Particulares forman parte de ambos.

"ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line o Línea Digital de Conexión Asimétrica)" es una técnica para transmitir datos por la línea telefónica de un modo asimétrico, ya que la velocidad de recepción de datos es diferente a la de envío. La velocidad máxima de transmisión en bajada/subida es de 20/1 Mbps.

"Backbone" es el conjunto de enlaces de alta velocidad y la correspondiente infraestructura de encañamiento que distribuye el tráfico de paquetes dentro de la red de ORANGE hacia los diversos extremos o routers PE de la misma.

"Cada" es la falta de disponibilidad del Servicio en una Localidad, implicando que el CLIENTE o Usuario no puede enviar o recibir datos utilizando el Servicio.

"Código" o **"Encriptación"** es el tratamiento de un conjunto de datos a fin de impedir que alguien, excepto el destinatario de los mismos, pueda leerlos. Hay muchos tipos de código de datos, que constituyen la base de la seguridad de los redes.

"CPE" o **"Customer Premise Equipment"** es el router situado en las instalaciones del CLIENTE.

"Dirección IP" es una dirección de 32 bits definida por el Protocolo Internet (IP) en el estándar 5, RFC 791. Se representa usualmente mediante notación decimal separada por puntos (p.ej. 202.18.23.231)

"Fibra Óptica" Línea de comunicación que permite la transmisión de información por técnicas optoelectrónicas. Se caracteriza por un elevado ancho de banda, y por tanto una alta velocidad de transmisión, y poca pérdida de señal.

"Fuera Mayor" son eventos más allá del control razonable de ORANGE, incluyendo sin límite alguno, catástrofes de alimentación y fallos importantes de intercambios TO o interrupciones físicas importantes de los Circuitos de Acceso no causadas por ORANGE o por TOs.

"GSM (Global System for Mobile telecommunication)": anteriormente conocida como **"Group Special Mobile"** (GSM, Grupo Especial Móvil) es un estándar mundial para teléfonos móviles digitales

"HSDPA (High Speed Downlink Packet Access)": Es la evolución de la tercera generación (3G) de tecnología móvil, llamada 3.5G.

"4G" Es la evolución de la cuarta generación (4G) de tecnología móvil.

"IP (Internet Protocol)" es conjunto de reglas que regulan la transmisión de paquetes de datos a través de Internet.

"Línea Dedicada" o **"Línea Punto a Punto"** es un enlace de datos que es permanentemente dos puntos. Ofrece velocidades de transmisión muy superiores a las conexiones tradicionales (hasta Gbps).

"MPLS (Multiprotocol Label Switching)" es un método para encañar paquetes de datos a través de una red usando información contenida en etiquetas añadidas a los paquetes IP.

"Red" es la red de ORANGE utilizada por ORANGE para la provisión de los Servicios de Red, excluyendo los Circuitos de Acceso, las redes públicas y el CPE.

"Red de Acceso" es el extremo de las redes de telecomunicaciones que permite conectar a los usuarios finales desde su emplazamiento habitual (hogar, oficina, etc) con el núcleo de las redes de transporte, de modo que los des de acceso a los sistemas de comunicación y de transmisión a larga distancia.

"Red de Transporte" Parte de las redes de telecomunicaciones que interconecta redes de acceso situadas en lugares geográficamente distantes (ciudades, regiones, países e incluso continentes). También se denomina red de larga distancia.

"SDSL (Symmetric High-Bitrate Digital Subscriber Loop – Línea Digital de Abonado Simétrica de Alta Velocidad)" es una tecnología de transmisión diseñada para transportar flujos de datos simétricos a través de un único par de cobre desde 192 kbps hasta 2.3 Mbps o desde 384 kbps hasta 4.6 Mbps sobre dos pares.

"Ubicación" es cada centro de CLIENTE o Usuario al que se proporcionan Servicios de Red, identificado en el Contrato de Servicio.

"ULL": Unbundling Local Loop- Bucle local desagregado.

"UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)": es una de las tecnologías sucesoras de GSM usadas por los móviles de tercera generación (3G).

"DSL (Digital Subscriber Line – Línea Digital de Abonado)" es una tecnología de transmisión que permite que los hilos telefónicos de cobre convencionales soporten elevadas tasas de transmisión de datos mediante técnicas de compresión. Hay diversas modalidades de esta tecnología, tales como ADSL, HDSL y SHDSL..., siendo la ADSL la más utilizada actualmente.

Firmado CLIENTE: D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra

Bienvenido a Orange

condiciones particulares del servicio Internet (1 de 2)

CONDICIONES PARTICULARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTERNET DE ORANGE

Las presentes Condiciones Particulares tienen por objeto establecer los términos y condiciones en los que ORANGE ESPAGNE S.A.U. (en adelante ORANGE), prestará el SERVICIO INTERNET (en adelante el Servicio), que podrá ser suministrado por ORANGE directamente o a través de terceros. Todo ello se llevará a cabo de conformidad con los términos y condiciones descritos en la Oferta o Propuesta comercial concreta, así como lo previsto en las presentes Condiciones Particulares y, en su caso, en el Acuerdo Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones que hubiere sido suscrito entre las partes. Las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Telefonía fija, Datos e Internet de ORANGE formarán parte integrante del presente Contrato suscrito por las partes. En caso de contradicción, primarán las presentes Condiciones Particulares sobre las Condiciones Generales.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

1.1. Definición del servicio

1.1.1. Descripción del servicio

El Servicio Internet es un servicio gestionado por ORANGE que proporciona al CLIENTE el acceso a Internet mediante una conexión permanente y dedicada a la red de ORANGE. La arquitectura del Servicio está compuesta de:

- Routers facilitados por Orange e instalados en la sede del CLIENTE ("CPE")
- Routers del Proveedor ("PE")
- Routers del Proveedor ("P")
- Backbone del Operador – Routers del Operador
- Interconexiones de Tránsito Nacional e Internacional entre el operador e Internet

El Router CPE, que se instala en la ubicación del CLIENTE, se conecta con el Backbone del operador a través de un medio de acceso. Cada router está equipado con uno o más puertos de red de área local (en adelante, LAN) que conectan la LAN del CLIENTE a la red de ORANGE.

1.1.2. Componentes del servicio

Cada ubicación o sede del CLIENTE será asociada a un tipo o modalidad de acceso estándar de entre las tres disponibles (asimétrica, simétrica o ethernet), tal y como se describen en el apartado 1.2.

Independientemente del tipo de acceso de cada ubicación, el servicio incluye:

- El diseño y configuración de la conectividad de la red del CLIENTE con Internet
- Para cada ubicación, el método de acceso acordado entre ORANGE en función de la modalidad
- Para cada ubicación, las opciones de servicio que se describen en el apartado 1.3
- La provisión, configuración y mantenimiento del Servicio, siendo parte del mismo el acceso y los CPEs, en base a la solución técnica acordada entre ésta y ORANGE.
- Gestión de Fallos para todos los elementos del Servicio, en régimen de 7 días x 24 horas;
- Gestión de cambios sobre el servicio en horario laboral
- Basándose en el tipo de modalidad contratada en cada ubicación, Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante, SLA) de provisión, disponibilidad y resolución de incidencias críticas.
- Acceso al Portal de Cliente básico de ORANGE.

1.2. Modalidades de acceso al Servicio

El Cliente contrata con ORANGE la prestación del Servicio que se describe en el apartado 1.1. de este documento siendo necesaria para su correcta activación la elección de una de las modalidades de servicio y acceso que se describen a continuación.

En el caso de que por motivos técnicos alguno u ORANGE no pudiera provisionar el Servicio con la modalidad de acceso de provisión de forma inicial, ORANGE registrará la modalidad de acceso alternativa más adecuada en función de la cobertura existente en las diferentes ubicaciones de las sedes que forman parte del Servicio. En cualquier caso, Orange informará al Cliente, una vez haya sido activado el Servicio, de la modalidad definitiva de acceso elegida. En el caso de que hubiera un cambio de modalidad de acceso durante el proceso de provisión, no será contabilizado el SLA de provisión comprometido para la modalidad original y pasará a contabilizarse a partir de ese momento el SLA de la nueva modalidad.

Dado que la activación de cualquiera de las modalidades de acceso puede requerir la participación de un tercer operador o del Operador de Acceso del CLIENTE, mediante la realización de ciertas actividades de instalación que conlleven un coste económico, en el supuesto de que el CLIENTE desistiese del presente Servicio, una vez realizadas una o varias actividades encaminadas a la puesta en funcionamiento del mismo, ORANGE repercutirá al CLIENTE los costes ocasionados hasta ese momento y/o en su caso, las penalizaciones y/o indemnizaciones aplicadas por el Operador de Acceso debidamente justificadas. Asimismo ORANGE quedará exonerada de toda responsabilidad en el supuesto de que el Operador de Acceso decidiera anular todo el procedimiento tras varios intentos infructuosos de contactar con el CLIENTE.

1.2.1. Modalidad de acceso asimétrica

Esta modalidad permite la conexión de la ubicación o sede del CLIENTE con la red de ORANGE mediante un acceso ADSL sin garantía de caudal, que estará condicionada a que las características técnicas y geográficas del bucle de abonado del CLIENTE sean compatibles con la instalación o prestación del Servicio. En caso de imposibilidad técnica, ORANGE se lo comunicará al CLIENTE justificando tal incompatibilidad.

El CLIENTE mediante la firma del presente documento autoriza expresamente a ORANGE para que contacte con su Operador de Acceso con objeto de que el mismo lleve a cabo las tareas necesarias, en su caso, para la adecuación del bucle de abonado. Asimismo, una vez finalizado el Contrato el CLIENTE autoriza el acceso al personal del Operador de Acceso para la desinstalación de los equipos. El CLIENTE se compromete expresamente a que no realizará manipulación, desmontaje o sustitución de los equipos e instalaciones del Operador de Acceso que se hubiesen instalado para la prestación del presente Servicio. Una vez instalado el elemento de terminación de red por el Operador de Acceso, ORANGE procederá a la instalación del CPE, cuyo alquiler haya acordado de conformidad con la cláusula 4 de las presentes Condiciones Particulares. El CLIENTE consiente expresamente que para la prestación del presente Servicio de acceso ADSL, ORANGE ceda los datos personales del CLIENTE al Operador de Acceso en la medida que resulta necesario para la correcta prestación del mismo.

ORANGE provisionará el Servicio con el máximo ancho de banda soportado por dicho bucle, asegurando el mismo de velocidad ofrecido para servicios de estas características.

Por razones de incompatibilidad técnica el servicio descrito en las presentes Condiciones Particulares es incompatible con los siguientes servicios:

- Teletarifación a 12 kHz
- Hilo musical con soporte analógico
- acceso compartido en bucle de hilo musical o telecódigo.

Mantenimiento de la línea: El CLIENTE acepta que ORANGE y/o el Operador de Acceso podrá proceder a la desactivación de su conexión con la red para la realización del mantenimiento de la línea, pruebas o ajustes de forma que se asegure el correcto funcionamiento del acceso ADSL. A tal efecto, ORANGE comunicará al CLIENTE fehacientemente las fechas y horas exactas en que se podrá proceder a dicha desconexión. ORANGE hará sus mejores esfuerzos para que la desconexión se realice en aquellas horas que menos perjudiquen al CLIENTE. En todo caso, cualquier incidencia que afecte al correcto funcionamiento del Servicio deberá ser comunicada directamente a ORANGE al número de Atención al Cliente que se indica en las presentes. Sin perjuicio de lo anterior, en el supuesto de que se produjesen averías en el bucle del CLIENTE y/o en el splitter, producidas por causas imputables al CLIENTE y en consecuencia, el personal del Operador de Acceso hubiera de desplazarse para el arreglo de las mismas, ORANGE repercutirá al CLIENTE aquellas cantidades derivadas de dicha intervención.

1.2.2 Modalidad de acceso simétrica

La modalidad simétrica permite la conexión de la ubicación o sede del CLIENTE con un acceso de 2Mbps simétricos. Esta modalidad puede ser suministrada mediante dos alternativas con precios diferentes, on-net y off-net, en función de la ubicación del CLIENTE y la cobertura del servicio.

1.2.3 Modalidad de acceso ethernet

La modalidad ethernet ofrece dos alternativas de conexión de la ubicación o sede del CLIENTE con dos velocidades simétricas, 10Mbps y 100Mbps. Asimismo, cada una de las modalidades podrá ser suministrada mediante dos alternativas con precios diferentes, on-net y off-net, en función de la ubicación del CLIENTE y la cobertura del servicio.

En cualquiera de las modalidades de acceso al Servicio descritas en los apartados anteriores, el CLIENTE se compromete a autorizar al acceso del personal técnico debidamente identificado para la realización de las tareas estrictamente necesarias para la puesta en marcha/desactivación del Servicio de acceso contratado/cancelado.

1.3 Opciones del servicio

El Servicio permite la contratación de las siguientes opciones (la disponibilidad de cada opción depende de la modalidad de acceso):

1.3.1 Backup o respaldo del acceso:

Esta opción garantiza la continuidad del Servicio cuando ocurre un fallo en el acceso principal de la ubicación del CLIENTE. Por cada ubicación del CLIENTE, ORANGE proporciona un único CPE con dos puertos, principal y backup. En caso de fallo en el acceso principal, el router CPE detecta automáticamente la falta de disponibilidad del acceso y establece la conexión de respaldo a través de la línea de acceso de backup, encaminando entonces el tráfico a través de la conexión de respaldo.

1.3.2 **WEE:** Permite la uso del interfaz inalámbrico de red de área local del CPE. En caso de suscribir la opción WIFI, el equipamiento suministrado incluirá capacidades de gestión WEB de los usuarios y nivel de seguridad. Esta gestión será responsabilidad del CLIENTE. Para ello Orange suministrará la información y documentación necesaria para operar el servicio al activar la primera sede con esta opción.

1.3.3 **Clases de Servicio:** permite la gestión del tráfico IP específico para cada ubicación mediante mecanismos de Clases de Servicio (COS), que permiten asignar prioridades a las aplicaciones del CLIENTE en base a cuatro niveles de prioridad. El correcto funcionamiento y optimización del tráfico gracias a la utilización de Clases de Servicio puede verse afectado por una incorrecta asignación por parte del CLIENTE de los tipos de tráfico y los porcentajes del caudal total disponible a cada clase de servicio. En caso de fallo en el acceso principal, y si estuviera contratada la opción de Backup, éste mantendrá activa la funcionalidad de priorización del tráfico (siempre que el tipo de acceso de backup soporte dicho servicio).

1.3.4 **Direccionamiento IP público:** esta opción permite la cesión de direccionamiento IP de ORANGE al CLIENTE previa justificación de su uso. El CLIENTE responderá de la veracidad de la información suministrada a ORANGE para la realización de dicha justificación. ORANGE asignará hasta una 8 direcciones IP públicas por sede o ubicación. En cualquier caso, a la finalización del Servicio objeto del presente contrato, las direcciones IP públicas seguirán siendo propiedad de ORANGE. ORANGE realizará las oportunas gestiones de las direcciones asignadas al CLIENTE por lo que no podrán ser transferidas a otro proveedor de Servicios de Internet operador de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, el CLIENTE se compromete a no hacer un uso de las direcciones asignadas no autorizado ni distinto a los fines previstos en el presente Contrato. Si el CLIENTE ya tuviese en propiedad un bloque de direcciones IP públicas, ORANGE podrá publicar dicho rango de direcciones, de forma que:

- si el CLIENTE dispone tan solo de enrutamiento estático, se compromete expresamente a no publicar por ningún otro proveedor d e servicios de Internet dichas direcciones públicas.
- si el CLIENTE soporta tan solo enrutamiento dinámico BGP -4-, puede publicar dichas direcciones IP públicas por otro proveedor e de servicios previo acuerdo correspondiente entre los distintos operadores.

1.3.5 **Portal de CLIENTE Avanzado:** permite acceder a las siguientes informaciones: consulta de estadísticas de funcionamiento y monitorización de los principales elementos activos del mismo.

La contratación del Portal de Cliente Avanzado se realiza a nivel de cliente, no de sede o ubicación del CLIENTE.

1.4 Descripción de la provisión, configuración y mantenimiento del Servicio

El Servicio será gestionado a través de un Coordinador de Proyecto asignado por Orange. Éste será el interlocutor único durante la entrega del servicio con el CLIENTE durante la provisión del Servicio y tendrá las siguientes responsabilidades:

- Planificación del proyecto
- Coordinación de la totalidad de las actividades en remoto
- Detección de posibles contingencias y gestión según las condiciones contractuales
- Gestión de las prioridades y de los escalados

El Coordinador de Proyecto seguirá una metodología de despliegue del servicio tal y como se describe a continuación.

1.4.1 Metodología de despliegue

La metodología seguida para el despliegue se compone de tres fases:

- Fase de lanzamiento: Inicio del proyecto con reunión telefónica de arranque del proyecto.
- Fase despliegue: que se aplicará para todas las sedes.
- Fase cierre: que se aplicará para todas las sedes.

1.4.1.1 Fase de lanzamiento

En esta fase se creará el equipo de proyecto de ORANGE, y se realizará la reunión telefónica de lanzamiento del proyecto. El CLIENTE recibirá del Coordinador un Plan de Proyecto, que contendrá la siguiente información

Plan de Proyecto

- Descripción del proyecto.
- Lista de contactos Orange.
- Alcance del Proyecto.
- Fechas clave.
- Proceso de provisión

1.4.1.2 Fase de despliegue

- Los plazos principales que seguirá el Coordinador de proyecto serán:
 - Monitorización detallada de la planificación de cada etapa del despliegue
 - Coordinación de la instalación de las líneas en cada sede del Cliente
 - Verificación del equipamiento necesario
 - Coordinación de la instalación de los CPEs
 - Gestión de las modificaciones del proyecto que se pudieran originar durante el transcurso de la provisión de acuerdo con el contrato, proponiendo la solución más óptima para el Cliente
 - Realización de pruebas de verificación del servicio con Cliente
 - Activación del Servicio.
 - Coordinación de la migración de los servicios con el cliente.

1.4.1.3 Fase de cierre

Al finalizar la entrega del servicio, se hará llegar al Cliente la siguiente información:

- Resultados de las pruebas de verificación de los servicios
- Servicios activos y los cambios ajustados en el transcurso del proyecto, si los hubiera
- Contactos de Orange para la Atención del Servicio postventa

1.5 Precio del Servicio

El precio del Servicio contratado será el indicado en la Oferta o Propuesta Comercial asociada a estas Condiciones Particulares.

En el caso de que no sea posible prestar el servicio con la modalidad de acceso del Servicio elegida, el CLIENTE acepta la contratación con cualquiera de las modalidades alternativas que se indican en estas Condiciones Particulares y en la Oferta siendo aplicable al servicio final el precio que figure en la propia Oferta para dicha modalidad de servicio alternativa.

1.5.1 Estructura de los precios

La estructura de precios consiste en cargos mensuales recurrentes.

Cargos de Elementos de Servicio Requeridos.

El concepto de facturación "Sede" engloba los cargos asociados a los siguientes elementos: acceso principal y CPE.

En el caso del CPE el concepto "sede" incluye igualmente los cargos asociados a la instalación, gestión y mantenimiento del mismo. En el caso del cableado que deba instalarse en las sedes del CLIENTE, ORANGE entregará los servicios en la sala RIT del edificio del CLIENTE. En el caso de que el cliente solicite los servicios en otro punto distinto de la sala RIT, o bien, el edificio no disponga de una sala RIT, Orange hará lo posible para cablear hasta el punto de entrega indicado por el cliente, siempre que la distancia a cubrir sea inferior a 20 metros y en la forma y calidad que Orange considere adecuado para la prestación del servicio con arreglo a unos índices concretos de calidad. El servicio solo se podrá ofrecer cuando el cliente disponga de falso techo o suelo técnico. Si el cliente no dispone de estos requisitos y no desea grapado en pared, se ofrecerá bajo estudio previo. En el caso que las distancias a cubrir o la forma de cableado solicitada por el cliente, sean superiores a los requisitos indicados, se facturará el coste del cableado

Cargos de Elementos de Servicio Opcionales

El resto de elementos del Servicio son considerados servicios opcionales, presentando cada uno de ellos un concepto en factura propio e independiente

Los servicios opcionales son los siguientes: Acceso Backup, WIFI, Clases de Servicio, Direccionamiento IP público y Portal de Cliente Avanzado.

Cargos de Elementos a Medida

En función de las necesidades concretas del CLIENTE puede ser necesario recurrir a prestaciones o desarrollos a medida. Estos trabajos serán imputados al CLIENTE de manera coherente con la estructura de costes de éstos. A título informativo, estos cargos se agruparán en factura bajo los siguientes conceptos: Instalación, Cableado de conformidad con lo dispuesto en este apartado, Project Manager, Service Manager y podrán incluir cargos únicos y/o recurrentes según aplique.

1.6 Activación

Se entenderá activado el servicio sede por sede, de forma que una vez que ORANGE haya puesto a disposición del CLIENTE los servicios objeto de las presentes Condiciones Particulares en cada sede ésta se considerará activada independientemente de que las demás sedes hayan o no sido aún activadas.

1.7 Modificaciones, renovaciones o ampliaciones del servicio contratado

EL CLIENTE podrá solicitar por escrito a ORANGE la ampliación, modificación o renovación de los servicios ya proporcionados. Siempre y cuando las condiciones de los nuevos servicios que el Cliente solicita contratar a ORANGE se encuentren ya recogidas en la Oferta que el CLIENTE tiene suscrita con ORANGE, ambas Partes aceptan el formato electrónico (email) como medio válido para solicitar y contratar dichos servicios en lugar de proceder a la firma manuscrita de una nueva Oferta. En este caso, una vez que EL CLIENTE haya solicitado los precitados servicios, ORANGE estudiará la viabilidad de dicha solicitud y contestará a EL CLIENTE en el plazo máximo de un mes acerca de la aceptación o no de la misma. En caso de ser aceptada por ORANGE esta entidad le enviará por email el detalle de los servicios que el CLIENTE ha solicitado contratar. Dicho email será enviado a la atención del apoderado, o en caso de existir, al autorizado del CLIENTE. El apoderado o, en caso de existir, el autorizado (manteniendo en copia a su apoderado), deberán aceptar dicho email mediante su reenvío al agente comercial de ORANGE en cada momento y a su coordinador de proyecto. Este correo del CLIENTE aceptando el detalle de servicio será vincularse para ambas partes una vez ORANGE haya dado constancia de su recepción, y será considerado, a todos los efectos, un contrato del servicio plenamente vigente.

La solicitud de ampliación o modificación de servicios ya contratados cuyas condiciones no se encuentren recogidas en la Oferta ya suscrita por el Cliente deberá llevarse a cabo por escrito mediante la firma de una nueva Oferta, no siendo posible su contratación vía electrónica. En el caso de firmarse una nueva Oferta que afecte al mismo servicio las presentes Condiciones Particulares seguirán siendo aplicables si bien la nueva Oferta sustituirá dejando sin efectos a la antigua en todo aquello que entre en contradicción con la nueva Oferta.

Para el caso de cancelación de servicios antes de la fecha de activación, las partes establecen que se emplee el formato electrónico (email) para su comunicación. Este correo electrónico deberá ser dirigido por el Cliente al coordinador del proyecto y al ejecutivo comercial de Orange, incluyendo como requisito indispensable para su validez que lleve en copia o sea enviado por el apoderado del Cliente.

Las cancelaciones de servicios después de la fecha de activación deberán seguir el procedimiento establecido en las Condiciones Generales de Prestación de servicios de telefonía fija, datos e internet de Orange.

1.8 Cambio de domicilio de prestación del Servicio

El cambio de domicilio del CLIENTE conllevará la baja y el alta del Servicio de conformidad con la legislación vigente en la materia siempre que la nueva ubicación no entre dentro del ámbito de cobertura de ORANGE y en función de la viabilidad de las modalidades del servicio contratado. En el caso de que tras el estudio correspondiente de viabilidad no sea posible continuar prestando el servicio en la nueva sede por motivos técnicos, se entenderá resuelto el contrato respecto a la sede antigua con el correspondiente pago de las penalizaciones si las hubiera.

2 DURACIÓN DEL ACUERDO

El Contrato suscrito por medio de las presentes Condiciones Particulares entrará en vigor desde el momento de la fecha de la firma del mismo por ambas partes y tendrá una duración de tres (3) años, si bien se mantendrá vigente hasta la terminación de todos y cada uno de los servicios suscritos por el CLIENTE.

Transcurrido el plazo de tres (3) años antes indicado el Contrato se considerará prorrogado por sucesivos periodos anuales, salvo manifestación en contra por alguna de las partes, mediante comunicación fehaciente y por escrito, con una antelación mínima de dos (2) meses al vencimiento del plazo pactado o de cualquiera de las prórrogas.

Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra

Firmado CLIENTE: D/ña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

Bienvenido a Orange

condiciones particulares del servicio Internet (2 de 2)

3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Este apartado establece los niveles de compromiso a los que ORANGE se compromete con el CLIENTE a fin de suministrar los servicios descritos en cada sede.

Estos niveles de servicio son niveles objetivos para ORANGE, por lo que irán asociados a compensaciones. Dichas compensaciones se establecen como un descuento asociado a la cuota mensual facturada en cada Servicio. Si la facturación de un Servicio estuviera asociada a un consumo, se tomará como cuota mensual la media de consumo de los tres últimos meses.

Se definen los siguientes indicadores:

- Provisión del Servicio
- Disponibilidad del Servicio
- Restablecimiento del Servicio (Resolución de Incidencias)
- Servicio de Atención al Cliente

3.1 Provisión del Servicio

La provisión del Servicio implica la puesta en marcha de los siguientes elementos (pueden variar en función del servicio):
Instalación de la línea de acceso
Instalación y/o configuración del CPE
Configuración del Servicio en los elementos de red
Activación del Servicio

El plazo de provisión es el tiempo en días laborables en el que ORANGE entregará el Servicio desde que reciba el Contrato (entendido como Oferta, Condiciones Particulares y Condiciones Generales o, en su caso, Acuerdo Marco) correctamente completado con todos los datos necesarios y firmado por el CLIENTE.

ORANGE se compromete a realizar la entrega del Servicio de cada sede transcurridos los días laborables de la tabla que se adjunta en el documento de la oferta.

Este nivel de servicio de provisión está supeditado a un número máximo de sedes a provisionar cada mes, según estudio preliminar ORANGE. De manera que si un proyecto conlleva un gran número de sedes, se establecerá el número de sedes a provisionar cada mes hasta completar el total de las sedes. El nivel de servicio de provisión de cada sede empezará a contar el primer día del mes en que corresponda provisionar cada sede.

ORANGE queda exenta de responsabilidad cuando los retrasos en la provisión se deban a alguna de las causas siguientes:

- ORANGE pueda justificar que el retraso ha sido debido a causas ajenas a su control (como por ejemplo consecución de permisos, falta de datos administrativos...) y/o
- EL CLIENTE haya solicitado alguna modificación posteriormente a la firma del Contrato y/o
- El bucle de CLIENTE no soporte el ancho de banda contratado y/o
- Las instalaciones del CLIENTE no se encuentren debidamente acondicionadas y/o
- ORANGE no pueda acceder a las mismas en la fecha y hora acordadas por ambas partes y/o
- Corte de alimentación eléctrica en el momento de la provisión, o falta de calidad suficiente en la misma y/o
- Incompatibilidad de los equipos del CLIENTE con el Servicio de ORANGE y/o
- Ocurran situaciones de fuerza mayor que afecten significativamente la provisión de Servicios por parte de ORANGE

3.2 Disponibilidad del Servicio

ORANGE supervisa su red 24 horas al día los 365 días del año, siendo responsabilidad de Orange el servicio hasta el puerto de red de área local del CPE

El Servicio está disponible si puede transmitirse o recibirse datos entre dos puntos de terminación de red. La disponibilidad se aplica sobre cada sede.

La disponibilidad se mide mensualmente de la siguiente manera:
Disponibilidad Servicio % = (Tiempo total servicio - Tiempo total sin servicio) / Tiempo total servicio X100

Tiempo total Servicio: Es un mes de Servicio en horas (24 horas x 30 días) a contar desde la fecha de inicio de la prestación del mismo.

Tiempo total sin Servicio: Duración mensual de indisponibilidad no programada del Servicio en horas a contar desde la apertura de incidencia crítica hasta el cierre satisfactorio de la misma. (Apertura de incidencias según SLA de Atención al Cliente).

Se considera fallo crítico aquel que cause la pérdida total de la comunicación. El tiempo de indisponibilidad del Servicio empezará a contar una vez que la incidencia ha sido notificada, cualificada como crítica y registrada en el sistema del Servicio de Atención al Cliente. ORANGE siempre intentará actuar en el momento en que la incidencia hubiere sido resuelta.

No será considerado tiempo de indisponibilidad del Servicio:

- La indisponibilidad del Servicio causada por un trabajo programado previamente y/o comunicado por ORANGE al CLIENTE y/o
- Aquellos casos en los que ORANGE pueda justificar que el fallo ha sido debido a causas ajenas a su control y/o
- Cuando las instalaciones del CLIENTE no se encuentren debidamente acondicionadas y/o
- ORANGE no pueda acceder a las mismas en la fecha y hora necesarias para el restablecimiento del Servicio y/o
- Indisponibilidad causada por corte del suministro eléctrico o falta de calidad suficiente en el mismo
- Indisponibilidad provocada por sucesos de fuerza mayor y/o
- Indisponibilidad provocada por actos, errores u omisiones causados por empleados, contratistas o agentes del CLIENTE o de terceros ajenos al control de ORANGE y/o
- Indisponibilidad del Servicio debida a una prueba o cambio del servicio solicitado por el CLIENTE y/o
- Indisponibilidad es causada por los sistemas o al software del CLIENTE y/o
- Indisponibilidad causada por utilización del Servicio no acorde con el contrato y/o
- Los parámetros objetivo de disponibilidad de los que se compromete ORANGE se describen en la tabla que figura en la Oferta comercial que forma parte este documento.

3.3 Restablecimiento del Servicio

El tiempo de restablecimiento de Servicio comprometido se aplica para las incidencias consideradas críticas. Es decir cuando tenga lugar una interrupción completa o pérdida total de servicio y haya una falta de disponibilidad como se describe en el apartado referente a disponibilidad.

El tiempo de restablecimiento del Servicio de datos (en horas laborables) comprometido depende de la modalidad de acceso de la sede del CLIENTE de conformidad con lo incluido en la Oferta comercial que forma parte este documento.

Si el CLIENTE modificara la ubicación del CPE respecto a la inicial de instalación del Servicio, la resolución de la incidencia tendrá lugar a lo largo del día laborable posterior a la apertura de la incidencia.

El tiempo de restablecimiento del Servicio (en horas) para los Servicios opcionales: 8 horas laborables

En los Servicios opcionales no se contemplan penalizaciones por incumplimiento de SLAs

Las horas laborables durante las cuales el compromiso de restablecimiento del Servicio contabiliza son, en días no festivos, de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes.

La medición del tiempo de restablecimiento del Servicio se realiza mediante el Sistema de Gestión de Incidencias de ORANGE.

Comienza cuando se comunica un fallo y se abre un ticket de incidencia y termina cuando se resuelve el fallo y ORANGE cierra el ticket de incidencia. ORANGE siempre intentará informar que la incidencia ha sido resuelta.

El tiempo de restablecimiento del Servicio no será considerado en caso de:

- La indisponibilidad del Servicio sea causada por un trabajo programado previamente comunicado por ORANGE al CLIENTE y/o
- ORANGE pueda justificar que la pérdida total del Servicio ha sido debido a causas ajenas a su control y/o
- Las instalaciones del CLIENTE no se encuentren debidamente acondicionadas y/o

- ORANGE no pueda acceder a las mismas en la fecha y hora necesarias para el restablecimiento del Servicio y/o
- Incidencia Crítica causada por corte del suministro eléctrico o falta de calidad suficiente en el mismo
- Incidencia Crítica provocada por sucesos de fuerza mayor y/o
- Incidencia Crítica provocada por actos, errores u omisiones causadas por empleados, contratistas o agentes del CLIENTE o de terceros ajenos al control de ORANGE y/o
- Incidencia Crítica del Servicio debida a una prueba o cambio del servicio solicitado por el CLIENTE y/o
- Incidencia Crítica es causada por los sistemas o al software del CLIENTE y/o
- Incidencia Crítica causada por utilización del Servicio no acorde con el contrato y/o
- Incidencia Crítica imputable a un flujo de tráfico no compatible con el Servicio.

No se aplican compensaciones por incumplimiento de compromiso de resolución de incidencias no crítica

3.4 Servicio de Atención al Cliente

Para cualquier incidencia, pregunta o consulta ORANGE cuenta con un Servicio de Atención al Cliente las 24 horas los 7 días de la semana, a través del teléfono gratuito 900 901 507, o la dirección de correo clientes.pymes@orange.com.

ORANGE pone a su disposición un equipo de expertos para garantizar un Servicio de calidad óptimo. Este equipo estará a su disposición para:

- Asesorar le sobre cualquier problema con el que el CLIENTE pueda enfrentarse.
- Apertura, gestión, seguimiento y cierre de incidencias.

Los tiempos de Respuesta en Atención al Cliente: 90% llamadas atendidas (de las cuales, el 50% en menos de 30 segundos). Adicionalmente, ORANGE cuenta con un servicio de Atención al Cliente a través del Portal Cliente empresas de ORANGE en la página Web <https://grandesclientes@orange.es>. A través de este Portal Cliente podrá:

- Informarse sobre todos los productos y servicios contratados
- Obtener información de factura y detalle de consumos
- Obtener informes estándar y estadísticas de los servicios
- Monitorización en tiempo real

3.5 Compensaciones

3.5.1 Compensaciones por incumplimiento del objetivo de entrega de servicio

Si el Servicio no ha sido entregado en la Fecha de Compromiso de ORANGE, el CLIENTE podrá reclamar una compensación según la tabla adjunta en el documento de oferta.

La compensación por incumplimiento de tiempo de provisión del Servicio figurará en la primera factura, bajo el concepto:

Compensación: Entrega del Servicio

3.5.2 Compensaciones por incumplimiento del objetivo de la disponibilidad de servicio

La compensación en caso de incumplimiento de disponibilidad de Servicio figurará como un descuento sobre el cargo recurrente de los caudales asociados a dicho Servicio, según la tabla reflejada en el documento de oferta.

La penalización que ORANGE deba abonar en un momento dado al CLIENTE en concepto de "incumplimiento del SLA de disponibilidad no podrá superar el 10% de la facturación mensual correspondiente al Servicio INTERNET del CLIENTE.

La disponibilidad se calculará de forma mensual y se aplicará el descuento de la siguiente mensualidad bajo el concepto:

Compensación: Disponibilidad del Servicio

3.5.3 Compensaciones por incumplimiento del objetivo del restablecimiento de servicio

La compensación será aplicable para incidencias de prioridad crítica con pérdida total del Servicio en función de las horas de

decaimiento del tiempo objetivo de restablecimiento, según la tabla incluida en el documento de oferta:

La penalización que ORANGE deba abonar en un momento dado al CLIENTE en concepto de decaimiento del SLA de restablecimiento ante incidencias críticas, no podrá superar el 10% de la facturación mensual correspondiente al Servicio INTERNET del CLIENTE.

La compensación en caso de incumplimiento de restablecimiento de Servicio figurará como un descuento sobre el cargo recurrente de los caudales asociados a dicho Servicio.

Dicha compensación se realizará mediante un pago único por Servicio en factura del mes en el que se producen el fallo bajo el concepto:

Compensación: Resolución de Incidencias

3.5.4 Proceso para la solicitud de Compensación

Para tramitar una solicitud de compensación, el CLIENTE deberá dirigirse por escrito a su contacto comercial en el plazo de 15 días laborables a partir del suceso objeto de la solicitud. En caso de discrepancia, los datos de ORANGE son vinculantes.

ORANGE se reserva el derecho de realizar cualquier tipo de modificación en este acuerdo de nivel de servicio en cualquier momento, si lo considera necesario para reflejar aspectos técnicos y/o operativos, y/o cambios de la legislación vigente, normativa o códigos de conducta, sin que ello conlleve el derecho del CLIENTE a darse de baja del Servicio por este concepto, siempre que estos cambios no afecten materialmente a los niveles de servicio garantizados que el CLIENTE recibirá de ORANGE.

4. EQUIPOS Y MANTENIMIENTO

Los routers facilitados e instalados por ORANGE para la prestación del servicio (CPEs) son componente obligatorio para la prestación del mismo. Por ello, no se permitirán por defecto routers gestionados por el CLIENTE salvo en el caso de la configuración de la opción WiFi si fuera contratada por el cliente, tal y como se describe en estas condiciones. ORANGE proporcionará el hardware y software de los CPEs para garantizar el funcionamiento del servicio contratado.

Todos los equipos facilitados por Orange deberán ser utilizados para el servicio contratado con ORANGE por EL CLIENTE. ORANGE está exenta de toda responsabilidad por los daños y/o acciones que pudieran derivarse de la configuración, manipulación, o el incorrecto uso de dichos equipos por EL CLIENTE o terceros ligados a EL CLIENTE. ORANGE no será responsable de infracciones de la normativa vigente realizadas por EL CLIENTE, sus colaboradores, empleados o terceros que de él dependan, que afecten a los derechos del fabricante del producto, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, licencias, información confidencial y cualquier otro derecho los que, con carácter no excluyente, se enumeran a continuación: propiedad intelectual, industrial o de protección de datos de carácter personal.

ORANGE facturará mensualmente la cuota de alquiler de los CPEs como un concepto mensual del Servicio

EL CLIENTE estará en todo caso sujeto a las siguientes obligaciones:

- EL CLIENTE no podrá alterar, explotar, traspasar, o ceder los equipos objeto del presente Contrato, debiendo hacer uso de los mismos exclusivamente para los fines y en los términos establecidos en el mismo.
- EL CLIENTE se compromete al acondicionamiento del local donde vayan a ubicarse los equipos, con el tiempo suficiente y los requisitos mínimos, incluyendo entre otros el suministro eléctrico. Dichos requisitos y condiciones de acondicionamiento serán previamente comunicadas por ORANGE al CLIENTE.
- EL CLIENTE se compromete a facilitar el acceso del personal de ORANGE al edificio donde se encuentre la conexión a los efectos de la instalación, mantenimiento y retirada, en su caso, de las instalaciones por cancelación del Servicio.
- EL CLIENTE estará sujeto a todas aquellas obligaciones derivadas de la ley aplicable y las contenidas en el Acuerdo Marco Contrato de Servicio y Condiciones Generales y Particulares aplicables.
- Una vez finalizado el Acuerdo Marco o Contrato de Servicio, el CLIENTE deberá devolver los equipos arrendados en el plazo máximo de un mes desde la fecha de resolución. A tal efecto, facilitará el acceso necesario al personal de ORANGE, o expresamente autorizado por ORANGE, para que proceda a la retirada de los equipos.
- EL CLIENTE expresamente reconoce que ORANGE no será responsable del valor de los equipos que compre si se pierden.

destruyen o pierdan parcialmente su valor por haberlos destinado a uso incorrecto o distinto al estipulado al efecto y/o por haber incumplido lo dispuesto en el punto anterior. A estos efectos, ORANGE recomienda expresamente al CLIENTE la constitución de un seguro a su costa, que cubra las posibles pérdidas y riesgos derivados de tales daños.

g) EL CLIENTE declara expresamente conocer y aceptar que por motivos de evolución de la red, los equipos de su propiedad pudieran no ser técnicamente compatibles y/o aptos para el Servicio contratado. En este caso, el CLIENTE se compromete expresamente a sustituir y/o adaptar dichos equipos a su costa y de acuerdo con las especificaciones de ORANGE, en un plazo inferior a 30 días desde el requerimiento de ORANGE a tal efecto. EL CLIENTE podrá optar por comprar o alquilar los equipos a ORANGE o bien a terceros, si bien la instalación y/o requeridos cambios y adaptaciones deberán llevarse a cabo por ORANGE en todo caso.

Por su parte ORANGE asumirá las siguientes obligaciones:

- ORANGE se compromete a realizar la instalación de los equipos en la ubicación o Sede del CLIENTE, si procede, en el plazo acordado en la contratación del Servicio, salvo para aquellos supuestos en que acaezcan circunstancias extraordinarias o fuera del control de ORANGE, que impidan la instalación de los equipos en la fecha anteriormente mencionada, así como en el caso que el CLIENTE solicite una modificación o equipos adicionales antes de la fecha prevista para su instalación.
- ORANGE gestionará, instalará, pondrá en funcionamiento y mantendrá el/los equipos para el enrutamiento del tráfico y el correcto funcionamiento del Servicio, de forma que quede garantizado extremo a extremo. Dicho Servicio irá incluido en el precio de contratación de los Servicios.
- ORANGE se hará cargo de los costes de instalación y de activación del Servicio, salvo en el supuesto de cancelación del Servicio con carácter previo a la activación del mismo, en cuyo caso ORANGE tendrá derecho a recuperar los costes de instalación que se hubiese llevado a cabo hasta la fecha de notificación de la cancelación.
- ORANGE realizará todas sus intervenciones en el emplazamiento del CLIENTE en horario laboral (de lunes a viernes de 8 a 20 horas) salvo que debido a una emergencia o causa de fuerza Mayor, tal y como se define en la cláusula 9, se precise una intervención inmediata.

5. DEFINICIONES

"Acceso de Servicio" es un acceso alternativo al principal, conectado al mismo CPE en la ubicación del CLIENTE, que garantiza la disponibilidad de la sede en caso de contingencia provocada por un fallo en el acceso principal.

"Acuerdo o Contrato" es el Contrato de Servicios entre ORANGE y el CLIENTE, bien sea Acuerdo Marco de Prestación de Servicios, bien Contrato de Servicio con Condiciones Generales, del que estas Condiciones Particulares forman parte de ambos.

"ADSL (Asimétrico Digital Subscriber Line o Línea Digital de Conexión Asimétrica)" es una técnica para transmitir datos por la línea telefónica de un modo asimétrico, ya que la velocidad de recepción de datos es diferente a la de envío. La velocidad máxima de transmisión en bajada/subida es de 20/1 Mbps.

"Backbone" es el conjunto de enlaces de alta velocidad y la correspondiente infraestructura de encañamiento que distribuye el tráfico de paquetes dentro de la red de ORANGE hacia los diversos extremos o routers PE de la misma.

"Código" es la falta de disponibilidad del Servicio en una Localidad, implicando que el CLIENTE o Usuario no puede enviar o recibir datos utilizando el Servicio.

"Cifrado" o **"Encriptación"** es el tratamiento de un conjunto de datos a fin de impedir que alguien, excepto el destinatario de los mismos, pueda leerlos. Hay muchos tipos de cifrado de datos, que constituyen la base de la seguridad de las redes.

"CPE" o **"Customer Premise Equipment"** es el router situado en las instalaciones del CLIENTE.

"Dirección IP" es una dirección de 32 bits definida por el Protocolo Internet (IP) en el estándar 5, RFC 791. Se representa usualmente mediante notación decimal separada por puntos (p.ej. 202.18.23.231)

"Fibra Óptica" Línea de comunicación que permite la transmisión de información por técnicas optoelectrónicas. Se caracteriza por un elevado ancho de banda, y por tanto una alta velocidad de transmisión, y poca pérdida de señal.

"Fuerza Mayor" son eventos más allá del control razonable de ORANGE, incluyendo sin límite alguno, caídas de alimentación y fallos importantes de intercambios TO o interrupciones físicas importantes de los Circuitos de Acceso no causadas por ORANGE o por TO.

"GPRS (General Packet Radio Service)" es una tecnología digital de telefonía móvil. Es considerada la generación 2.5, entre la segunda generación (GSM) y la tercera (UMTS). Proporciona altas velocidades de transferencia de datos y se utiliza en las redes GSM.

"GSM (Global System for Mobile telecommunications)", anteriormente conocida como **"Group Special Mobile"** (GSM, Grupo Especial Móvil) es un estándar mundial para teléfonos móviles digitales

"HSDPA (High Speed Downlink Packet Access)": Es la evolución de la tercera generación (3G) de tecnología móvil, llamada 3.5G.

"4G" es la evolución de la cuarta generación (4G) de tecnología móvil.

"IP (Internet Protocol)" es un conjunto de reglas que regulan la transmisión de paquetes de datos a través de Internet.

"Línea Dedicada" o **"Línea Punto a Punto"** es un enlace de datos que es un permanentemente dos puntos. Ofrece velocidades de transmisión muy superiores a las conexiones tradicionales (hasta Gbps).

"MPLS (Multiprotocol Label Switching)" es un método para encañar paquetes de datos a través de una red usando información contenida en etiquetas añadidas a los paquetes IP.

"Red" es la red de ORANGE utilizada por ORANGE para la provisión de los Servicios de Red, excluyendo los Circuitos de Acceso, las redes públicas y el CPE.

"Red de Acceso" es el extremo de las redes de telecomunicaciones que permite conectar a los usuarios físicos desde su emplazamiento habitual (hogar, oficina, etc) con el núcleo de las redes de transporte, de modo que les da acceso a los sistemas de comunicación y de transmisión a larga distancia.

"Red de Transporte" Parte de las redes de telecomunicaciones que interconecta redes de acceso situadas en lugares geográficamente distantes (ciudades, regiones, países e incluso continentes). También se denomina red de larga distancia.

"SDSL (Symmetric High-Speed Digital Subscriber Loop - Línea Digital de Abonado Simétrica de Alta Velocidad)" es una tecnología de transmisión diseñada para transportar flujos de datos simétricos a través de un único par de cobre desde 192 kbps hasta 2.3 Mbps o desde 384 kbps hasta 4.6 Mbps sobre dos pares.

"Ubicación" es cada centro de CLIENTE o Usuario al que se proponen Servicios de Red, identificado en el Contrato de Servicio.

"ULL" (Unbundling Local Loop- Bucle local desagregado).

"UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)": es una de las tecnologías sucesoras de GSM usadas por los móviles de tercera generación (3G).

"VDSL (Digital Subscriber Line - Línea Digital de Abonado)" es una tecnología de transmisión que permite que los hilos telefónicos de cobre convencionales soporten elevadas tasas de transmisión de datos mediante técnicas de compresión. Hay diversas modalidades de esta tecnología, tales como ADSL, HDSL y SHDSL., siendo la ADSL la más utilizada actualmente.

Firmado CLIENTE: D/Dña. MARIA DEL CARMEN NAVARRO ROIG

Firmado ORANGE: Francisco Casillas Gamarra

orden de domiciliación de adeudo directo SEPA
SEPA Direct Debit Mandate



a cumplimentar por el acreedor / to be completed by the creditor

referencia de la orden de domiciliación / mandate reference _____
identificador del acreedor / creditor Identifier ES91001A82009812
nombre del acreedor / creditor's name Orange
dirección / address Parque Empresarial La Finca, Pº del Club Deportivo, 1, Edif 8
código postal - población - provincia / postal code - city - town 28223, Pozuelo de Alarcón, Madrid
país / country España

a cumplimentar por el deudor / to be completed by the debtor

nombre del deudor/es / debtor's name (titular/es de la cuenta de cargo) AYUNTAMIENTO DE VILAVELLA
CIF P1213600H
NIF/t. resid./pasap / NIF/res.card/passp _____
dirección del deudor / address of the debtor Carrer de Vila-RealPlaça de la Vila, 8, BAJO
código postal - población - provincia / postal code - city - town 12526 Castelló
país del deudor / country of the debtor ESPAÑA
swift BIC (puede contener 8 u 11 posiciones) / swift BIC (up to 8 or 11 characters) _____
número de cuenta - IBAN / account number - IBAN ES3731607489192732000019
en España el IBAN consta de 24 posiciones comenzando siempre por ES / Spanish IBAN of 24 positions always starting ES
tipo de pago / type of payment: pago recurrente / recurrent payment pago único / one-off payment
fecha - localidad / date - location in which you are signing _____
firma del deudor / signature of the debtor _____

código SFID 49711397

Mediante la firma de esta orden de domiciliación, el deudor autoriza (A) al acreedor a enviar instrucciones a la entidad del deudor para adeudar su cuenta y (B) a la entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones del acreedor. Como parte de sus derechos, el deudor está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones del contrato suscrito con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

By signing this mandate form, you authorise (A) the Creditor to send instructions to your bank to debit your account and (B) your bank to debit your account in accordance with the instructions from the Creditor. As part of your rights, you are entitled to a refund from your bank under the terms and conditions of your agreement with your bank. A refund must be claimed within eight weeks starting from the date on which your account was debited. Your rights are explained in a statement that you can obtain from your bank.

Todos los campos han de ser cumplimentados obligatoriamente. Una vez firmada esta orden de domiciliación debe ser enviada al acreedor para su custodia.
All gaps are mandatory. Once this mandate has been signed must be sent to creditor for storage.