

1 Definiciones

Además de las definiciones en los Términos y Condiciones Generales, son aplicables las siguientes.

“**Aplicación**” significa un programa de software diseñado para llevar a cabo operaciones para tareas específicas.

“**Zona de Disponibilidad**” significa la configuración de hardware y software para crear una plataforma donde se despliegan las Máquinas Virtuales.

“**Catálogo**” significa la visualización de los Elementos disponibles en el Portal.

“**Palabra de Seguridad**” significa una palabra o frase elegida por el Cliente durante el proceso de registro online para el Portal que puede ser empleada por el Servicio de Atención al Cliente de BT para verificar la autoridad por parte del llamante a la hora de plantear incidencias en nombre del Cliente.

“**Nube**” significa la entrega de capacidad de computación y de almacenamiento como un servicio a una comunidad heterogénea de destinatarios finales o Clientes.

“**Información del Cliente**” significa datos, información, video, gráficos, sonido, música, fotografías, software y cualquier otro material publicado o de otra forma hecho disponible por o en nombre del Cliente.

“**Cuadro de Mando**” significa un área del Portal donde el Cliente puede acceder para ver el estado global del Servicio.

“**Elementos**” significa las partes componentes del Servicio que se pueden ver en el Catálogo y ser configurados conjuntamente para crear una Solicitud Online para el Servicio.

“**Fallo del Servicio**” significa que el Cliente experimenta una pérdida continuada del Servicio que no se puede evitar.

“**Cortafuegos**” significa un dispositivo o servicio de software diseñado para bloquear los accesos no autorizados, a la vez que permite el acceso autorizado, al Servicio.

“**Hipervisor**” significa el software que proporciona la capacidad de entregar Máquinas Virtuales.

“**Incidencia**” significa una incidencia que no forma parte del funcionamiento estándar de un Servicio y que causa, o podría causar, una interrupción o una reducción en la calidad de ese Servicio.

“**Servicio de Reparación de Incidencias**” significa el servicio descrito en la Cláusula 12.2 de este Apéndice de Servicio.

“**IP**” significa Protocolo de Internet, un protocolo que fue diseñado para interconectar redes y que forma parte de un conjunto de protocolos conocido como TCP/IP, donde “TCP” significa protocolo de control de transmisión, un protocolo fiable basado en conexión.

“**Mes**” significa un mes natural.

“**Solicitud Online**” significa una solicitud por parte del Cliente para el Servicio. La Solicitud Online sólo está disponible online mediante el Portal o API, de acuerdo con el proceso resumido en la Cláusula 3.2.

“**Sistema Operativo**” significa un conjunto de software que gestiona los recursos de hardware informático y proporciona servicios comunes para programas informáticos.

“**Mantenimiento Programado**” significa cualquier trabajo programado con antelación para ser realizado por BT o en su nombre, que causa que el Servicio se suspenda.

“**Portal**” significa el sistema online que permite al Cliente hacer Solicitudes Online, cambiar Solicitudes Online, ver el estado del Servicio y acceder a ciertos sistemas (en función de la opción de Servicio elegida por el Cliente).

“**Servicio**” significa lo que se indica en la cláusula 2.1.

“**Servicio de Atención al Cliente**” significa la facilidad proporcionada por BT para manejar las consultas y la administración del Servicio.

“**Nivel de Servicio**” significa el nivel de Servicio aplicable al Servicio, según se establece en la Cláusula 21.

“**Administrador del Sistema**” significa una persona nombrada por el Cliente como punto de contacto del Cliente con BT para temas relacionados con la gestión del Servicio.

“**Información de Terceros**” significa datos, información, video, fotografías, software y cualquier otro material (en la forma que sea) no propiedad de, o generados por o en nombre del Cliente, incluyendo información que pertenece a un Usuario que no sea Información del Cliente, publicada o de cualquier otra forma hecha disponible por el Cliente que está usando el Servicio.

“**Ficha de Tarifas**” significa la información disponible a través del Portal que muestra los Cargos por hora por el Servicio.

“**Identificación de Usuario**” significa el número de identificación proporcionado por BT al Cliente a efectos de la seguridad en la provisión del Servicio.

“**Máquina Virtual (VM)**” significa un sistema operativo autónomo que funciona como servidor por separado.

“**Carga de Trabajo**” significa la cantidad de procesamiento que se ha dado a la Máquina Virtual en un momento dado.

2 Resumen del Servicio

- 2.1 Apps de BT es un servicio basado en Nube que proporciona al Cliente la capacidad de autoservicio para navegar, seleccionar, provisionar y desplegar Aplicaciones (“Servicio”).
- 2.2 Los tipos de Aplicaciones que se pueden elegir van desde la colaboración, servidores web y plataformas de desarrollador hasta herramientas para datos grandes.

3 Componentes del Servicio

- 3.1 El Servicio consiste en el acceso a un Portal (incluyendo un Catálogo para seleccionar Aplicaciones), una Zona de Disponibilidad y la provisión de una Máquina Virtual.
- 3.2 El Portal es el sistema online que permite a los Clientes hacer y modificar Solicitudes Online y ver el estado de Solicitudes Online existentes. El Portal permite al Cliente seleccionar Aplicaciones a través de un Catálogo. El Portal mostrará una lista actualizada de las Aplicaciones disponibles y los Cargos en vigor para esas Aplicaciones.
- 3.3 El Catálogo muestra las Aplicaciones disponibles para el Cliente. Según vaya evolucionando el Servicio, el número de Aplicaciones puede aumentar y variar y puede que sea actualizado Periódicamente por BT. Posteriormente el Cliente podrá añadir y/o quitar cualquier Aplicación que ha pedido a través del Portal, a través de una Solicitud Online.
- 3.4 BT facilitará al Cliente un mecanismo para ver, seleccionar y entregar Aplicaciones, pero no será responsable de soportar las propias Aplicaciones. El Servicio no incluirá la propiedad de ningún derecho de propiedad intelectual (incluyendo cualquier licencia) en las Aplicaciones y BT excluye todas las garantías relacionadas con las Aplicaciones. La opción de Gestión de Servicio expuesta en la Cláusula 12 y la opción de Nivel de Servicio expuesta en la Cláusula 21 no serán aplicables para las Aplicaciones.
- 3.5 La Zona de Disponibilidad es la plataforma donde se despliega la Solicitud Online del Cliente. Una vez que el Cliente seleccione una Aplicación, será suministrada automáticamente en una Máquina Virtual dentro de la Zona de Disponibilidad elegida por el Cliente.
- 3.6 Una Máquina Virtual es un Sistema Operativo autónomo que funciona como servidor independiente.

4 Elementos del Servicio

Se proporcionan los Elementos siguientes dentro de una Zona de Disponibilidad:

4.1 Cortafuegos

4.1.1 El Cliente podrá:

- (a) añadir, borrar y/o cambiar listas de control de acceso; y/o
- (b) añadir, borrar y/o cambiar reglas de redireccionamiento de puertos.

4.2 Red

4.2.1 BT entregará datos al y desde el Servicio a través de Internet.

4.3 Internet

4.3.1 Los cargos por el uso de Internet se indican en la Ficha de Tarifas que se visualiza en el Portal. Dichos Cargos se basan en el uso de datos entrando y saliendo del Servicio. Las velocidades de transferencia de datos pueden variar. La conexión de Internet no forma parte del Servicio y está sujeto a condiciones y Cargos aparte.

4.3.2 El Cliente acepta que:

- (a) Internet es independiente del Servicio y BT no tiene ninguna responsabilidad respecto al suministro de Internet; y
- (b) el uso de Internet corre a riesgo exclusivo del Cliente y está sujeto a todas las leyes aplicables. BT no tiene responsabilidad ninguna respecto a cualquier información, software, servicios u otros materiales obtenidos, descargados, compartidos y transmitidos por el Cliente que está utilizando Internet.

4.4 Direcciones IP

4.4.1 Se despliega una única dirección IP pública por Solicitud Online. Después del despliegue, el Cliente podrá pedir Direcciones IP adicionales, las cuales estarán sujetas a una Solicitud por separado y Cargos adicionales.

4.4.2 Las direcciones IP asignadas al Cliente sólo son para su uso en relación con el Servicio. Todos los títulos y derechos en aquellas direcciones IP, incluyendo el derecho de recuperar o cambiar dichas direcciones IP, pertenecen a BT o a sus suministradores, y BT no puede transferir ningún título o derecho hacia el Cliente de cualquier dirección IP. El cliente no puede venderlas o acordar transferirlas a nadie. A la terminación de este acuerdo o del servicio, por la razón que fuese, el cliente debe cesar inmediatamente de usar las direcciones IP.

4.5 Aprovisionamiento de Servidor (Máquina Virtual)

4.5.1 El Servicio se aprovisionará automáticamente a la Máquina Virtual que tiene que soportar la Aplicación seleccionada por el Cliente. Cada Aplicación tiene una plantilla de Máquina Virtual predefinida, la cual se emplea para aprovisionar la Máquina Virtual.

4.5.2 Una Máquina Virtual consiste en todo lo siguiente:
Sistema Operativo conjuntamente con el Hipervisor, CPU, RAM, almacenamiento de unidad C/ raíz.

4.6 Hipervisor

4.6.1 BT podrá soportar el Servicio sobre varios Hipervisores distintos. El Hipervisor empleado dependerá de la Zona de Disponibilidad seleccionada por el Cliente.

4.7 Sistema Operativo

4.7.1 BT podrá entregar el Servicio sobre varios Sistemas Operativos distintos. El Sistema Operativo empleado dependerá de la Aplicación seleccionada por el Cliente.

4.8 Almacenamiento (C: / raíz)

- 4.8.1 La Máquina Virtual incluirá una asignación de almacenamiento, en la forma de una unidad C:/ raíz donde residirán el Sistema Operativo y la Aplicación.

5 Inicio

- 5.1 El Acuerdo entra en vigor una vez que el Cliente hace una Solicitud Online en el Portal.
5.2 El Servicio comenzará en la Fecha de Servicio Operativo (FSO).

6 Requisitos Técnicos

- 6.1 Se requiere al Cliente que tenga acceso por Internet y todo el hardware informático, software y equipos y servicios de telecomunicaciones necesarios para acceder y usar el Servicio.

7 Límite de Gestión de Servicio (SMB) de BT

- 7.1 La responsabilidad de BT respecto al Servicio termina en la conexión de Internet ubicada en el Centro de Datos de BT. BT no es responsable de la configuración del Cortafuegos, Aplicación o Sistema Operativo. BT no tendrá responsabilidad alguna respecto al Servicio (incluyendo cualquier responsabilidad de cumplir con cualquier Nivel de Servicio) fuera del Límite de Gestión de Servicio.

8 Proceso de Solicitud

- 8.1 El Cliente tiene la responsabilidad de abrir una cuenta con BT para conseguir acceso al Portal para permitirle hacer solicitudes online.
8.2 Al recibir una Solicitud Online del Cliente, BT configurará el Servicio según se indica en la Solicitud Online. Una vez configurada la Solicitud Online, tiene lugar el FSO y el Cliente podrá empezar a utilizar la Aplicación.

9 Gestión en Funcionamiento

- 9.1 El Portal opera un Cuadro de Mando que permite al Cliente ver cuántas Cargas de Trabajo, Servidores (Máquinas Virtuales) y Aplicaciones están funcionando.

10 Gestión de Cortafuegos

- 10.1 Para que la Aplicación entregada esté accesible al Cliente a través de Internet, el Cliente tiene la responsabilidad de dar de alta una Lista de acceso de cortafuegos y reglas de redireccionamiento de puertos.

11 Informes

- 11.1 Dentro del Portal se ofrecen informes de utilización de Máquina Virtual que indican la utilización de CPU y RAM por parte de cada Máquina Virtual.

12 Gestión de Servicio

12.1 Soporte al Servicio de Atención al Cliente

- 12.1.1 BT proporcionará un Servicio de Atención al Cliente que funcionará las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluyendo fiestas nacionales, públicas o autonómicas. Este servicio recibirá y registrará los informes de incidencia en el Servicio recibidos del Cliente.

12.2 Servicio de Reparación de Incidencias

- 12.2.1 Si BT detecta, o si el Cliente reporta, una Incidencia, BT responderá a la Incidencia sin demora. BT realizará pruebas para determinar la causa de la Incidencia y notificará por teléfono o por correo electrónico al Administrador del Sistema.
- 12.2.2 El Servicio de Atención al Cliente mantendrá informado al Cliente periódicamente hasta que la Incidencia se haya resuelto.
- 12.2.3 BT cobrará Cargos adicionales por el trabajo realizado y el dinero gastado en abordar las incidencias producidas por fallos de Servicio causados por el Cliente basándose en el tiempo y los materiales empleados y aplicando los Cargos en vigor.
- 12.2.4 Si el Cliente pide a BT que realice algún trabajo adicional, éste estaría sujeto a acuerdo previo por escrito entre las Partes y se aplicarán Cargos adicionales.

13 Mantenimiento Programado

- 13.1 El Cliente reconoce y acepta que de vez en cuando BT podría tener que llevar a cabo mantenimientos rutinario o de emergencia, actualizaciones u otros procedimientos por razones de salud, protección, seguridad o de otra forma que podrían ocasionar una interrupción en el Servicio ("Mantenimiento Programado"). BT notificará el Mantenimiento Programado al Cliente lo antes que le sea razonablemente posible.

14 Actualizaciones del Servicio

- 14.1 Puede que en ocasiones BT tenga que hacer actualizaciones en el Servicio siempre que dichas actualizaciones no disminuyan materialmente o impidan el rendimiento del Servicio.

15 Seguridad

- 15.1 El Cliente es responsable de la seguridad y el uso debido de todas las Identificaciones de Usuario, Palabras de Seguridad y contraseñas y de tomar todas las medidas razonables para evitar el acceso no autorizado al Servicio. El Cliente tendrá que cumplir con las comprobaciones de seguridad de BT en el caso de contraseñas perdidas u olvidadas.
- 15.2 BT se reserva el derecho de suspender el acceso al Servicio en cualquier momento si BT tiene motivos para creer que existe, o es probable que exista, una infracción de seguridad o mal uso del Servicio. BT avisará al Cliente lo antes posible después de haberlo hecho.
- 15.3 El Cliente debe informar inmediatamente a BT si existe algún motivo para creer que una Identificación de Usuario, contraseña o Palabra de Seguridad asignada por BT es conocida o probablemente sea conocida por alguien que no está autorizado a utilizarla o está siendo utilizada, o probablemente sea utilizada, de manera no autorizada.
- 15.4 BT se reserva el derecho de exigir al Cliente que cambie cualquiera o todas las Palabras de Seguridad o contraseñas asociadas con el Servicio y utilizadas por el Cliente en relación con el Servicio.
- 15.5 El Servicio se entrega dentro de un centro de datos de BT seguro con políticas de seguridad para proteger el Emplazamiento, la infraestructura y la red. Aunque BT empleará el cuidado y la destreza razonable para cumplir con sus obligaciones bajo este Acuerdo acorde a las políticas de seguridad de BT, no es posible garantizar que se prevendrá o se detectarán todos los casos de fraude, mal uso, actividad o acceso no deseado o no autorizado en relación con la Información del Cliente. Siempre que BT se dé cuenta que la seguridad se encuentre comprometida, BT tomará acciones para limitar cualquier suceso posterior de fraude, mal uso, actividad o acceso no deseado o no autorizado en relación con la Información del Cliente. No obstante lo anterior, BT no acepta responsabilidad alguna por incidencias de este tipo, ni por ninguna pérdida o daño sufrido por el Cliente. El Cliente, por consiguiente, asumirá la responsabilidad por la seguridad de la Información, los Contenidos y la aplicación de las políticas del Cliente diseñadas para prevenir alguna actividad o acceso no deseado o no autorizado a la Información del Cliente.
- 15.6 Para que BT suministre y soporte el Servicio, BT podrá utilizar los Datos personales de Servicio (como son el nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono y dirección de empresa y/o Emplazamiento(s), de los Usuarios dentro de la organización o control del Cliente para:

- (a) procesar, seguir y cumplimentar Solicitudes Online para el Servicio;
 - (b) entregar y poner en marcha el Servicio;
 - (c) procesar, seguir y resolver Incidencias en el Servicio;
 - (d) administrar el acceso a los portales en línea relacionados con el Servicio;
 - (e) compilar, expedir y gestionar el pago de facturas relacionadas con el Servicio;
 - (f) gestionar el Acuerdo y resolver cualquier disputa relacionada con él; ;
 - (g) responder a consultas generales relacionadas con el Servicio;
 - (h) proporcionar seguridad y soporte técnico.
- 15.7 BT podrá también enviar al Cliente información adicional sobre el Servicio, o servicios relacionados. Esta información normalmente será enviada al Contacto del Cliente involucrado en la adquisición o gestión del Servicio.
- 15.8 Cualquier dato personal que podría ser recogido y procesado por BT (incluyendo datos sobre pagos) está sujeto a la correspondiente normativa local sobre protección de datos.
- 15.9 BT no tendrá acceso a la Información del Cliente almacenada por el Cliente.
- 15.10 El Cliente define la ubicación y los puntos de acceso a la Información del Cliente y como tal, el Cliente necesita asegurar el cumplimiento con las leyes y normativas relevantes.
- 15.11 BT no cambiará el país donde reside la Información del Cliente sin notificar previamente al Cliente, a no ser que se encuentre obligada a hacerlo para cumplir con las leyes y normativas aplicables.
- 16 Responsabilidades del Cliente**
- 16.1 El Cliente es responsable de asegurar la disponibilidad del software de respaldo apropiado para cumplir con sus requisitos de respaldo. El Servicio no incluye ningún respaldo salvo el proporcionado dentro del Sistema Operativo.
- 16.2 El Servicio se suministra exclusivamente para el uso propio del Cliente, incluyendo el uso por Usuarios, y el Cliente no podrá asignar, revender, reproducir, copiar, duplicar, transferir, alquilar, distribuir, visualizar, divulgar, comerciar con o de otra forma explotar el Servicio (o cualquier parte de él) con ningún fin, o de otra manera hacer que el Servicio esté disponible para cualquier tercero salvo a los Usuarios.
- 16.3 El Cliente es el único responsable por cualquier obligación o responsabilidad que surja de transacciones de cualquier índole celebradas entre el Cliente y cualquier tercero que accede a o se apoya en el Servicio, la Información del Cliente o la Información de Terceros. BT no participará en, o de ningún modo ser responsable de, ninguna transacción entre el Cliente y cualquier Tercero.
- 16.4 El Cliente es responsable de la creación, diseño y mantenimiento de toda la Información del Cliente.
- 16.5 El Cliente asegurará que la Información del Cliente y cualquier Información de Terceros no incluya ninguna información o material que podría ser ilegal o que podría acarrear una disputa legal.
- 16.6 El Cliente cumplirá con todas las leyes, instrucciones, licencias, directrices pertinentes emitidas por las autoridades reglamentarias, y con cualquier código de prácticas aplicable al Cliente, incluyendo aquellas relacionadas con la Información del Cliente o Información de Terceros.
- 16.7 El Cliente se compromete a indemnizar y mantener indemnizado y eximir de toda responsabilidad a BT, a las Compañías del Grupo de BT y a sus ejecutivos, directores y empleados frente a reclamaciones, pérdidas, daños, costes, gastos y responsabilidad civil que surja de, o en relación con:
- (a) cualquier Información del Cliente, Información de Terceros u otro contenido o comunicación enviada, proporcionada o almacenada en relación con el Servicio;
 - (b) la instalación, el mantenimiento o el uso de cualquier software u otro material instalado por o en nombre del Cliente;

- (c) cualquier daño a personas, o daño al Emplazamiento o al Equipo de BT utilizado para suministrar este Servicio u otros equipos pertenecientes a BT o a algún tercero que se encuentra en el Emplazamiento, como resultado de acciones tomadas por o en nombre del Cliente;
 - (d) cualquier acción tomada por o en nombre del Cliente en relación con el Cortafuegos; o
 - (e) cualquier violación de confianza o infracción de los derechos de propiedad intelectual
- 16.8 El Cliente es el único responsable para todos los aspectos de la Información del Cliente que no están específicamente establecidos en este Apéndice de Servicio como responsabilidad de BT.
- 16.9 El Cliente tiene la responsabilidad de asegurar que el Administrador del Sistema reportará todas las incidencias de reparación de servicio empleando los procedimientos para informar notificados por BT al Cliente, y estará disponible para todas las comunicaciones subsiguientes de gestión de incidencias.
- 16.10 El Cliente cumplirá con las provisiones de cualquier licencia de Software proporcionada con o como parte del Servicio.
- 16.11 El Cliente tiene la responsabilidad de asegurar que establezca la lista de acceso de cortafuegos y las reglas de redireccionamiento de puertos.
- 16.12 El Cliente tiene la responsabilidad de asegurar que el Administrador del Sistema reportará todas las incidencias de reparación de servicio empleando los procedimientos para informar notificados por BT al Cliente, y estará disponible para todas las comunicaciones subsiguientes de gestión de incidencias.
- 17 La Política de Uso Aceptable de BT**
- 17.1 El Cliente es el único responsable de todos los aspectos de la Información del Cliente que no están específicamente establecidos en este Apéndice de Servicio como que sean responsabilidad de BT. El Cliente reconoce que ha leído y acepta quedar obligado por y que se asegurará de que cualquier Usuario cumplirá con esta Política de Uso Aceptable de BT ("AUP") y con las normas de Internet generalmente aceptadas.
- 17.2 El Servicio no se podrá utilizar:
- (a) de forma fraudulenta o en relación con una ofensa criminal bajo las leyes de cualquier país donde se proporciona el Servicio;
 - (b) para enviar, recibir, cargar, descargar, usar o volver a usar cualquier información o material que sea ofensivo, indecente, difamatorio, obsceno o amenazante, o que infrinja la confianza, un copyright, la privacidad o cualquier otro derecho;
 - (c) de forma que contravenga cualquier instrucción que haya dado BT bajo el Acuerdo;
 - (d) para causar molestias, inconveniencias o ansiedad innecesaria;
 - (e) para enviar o proporcionar o recibir publicidad o materiales promocionales no solicitados.
- 17.3 El Cliente no deberá usar ningún Nombre de Dominio que infrinja los derechos de terceros en relación con una marca registrada o nombre comercial correspondiente.
- 17.4 Si el Cliente o un tercero (con o sin el conocimiento o aprobación del Cliente) utiliza el Servicio contraviniendo la AUP; o utiliza el Servicio de algún modo que es, o probablemente sea, perjudicial para la provisión del Servicio al Cliente o a cualquier otro cliente y no toma acciones correctoras dentro de un período razonable después de haber recibido notificación de BT, BT entonces podrá considerarlo como un incumplimiento sustancial y como tal, BT podrá suspender el Servicio o terminar el Servicio en cumplimiento de los Términos y Condiciones Generales. Si se suspende el Servicio, no se restaurará hasta que el Cliente proporcione garantía suficiente de que no habrá más incumplimientos.
- 18 Cargos y Facturación**
- 18.1 Los cargos para el Servicio se indican en el Portal.
- 18.2 BT facturará los Cargos en o después de las fechas establecidas a continuación:
- 18.3 Los Cargos de Máquina Virtual u otros Cargos únicos en la FSO de la Solicitud Online pertinente.

- 18.4 Uso u otros Cargos recurrentes en la FSO y después a mes vencido.
- 18.5 Los Cargos por la Máquina Virtual se calcularán por horas contra la Ficha de Tarifas en el Portal. Los Cargos por uso se aplicarán según se indica en la Ficha de Tarifas en el Portal.
- 18.6 BT podrá facturar al Cliente los Cargos por investigar Incidencias notificadas por el Cliente donde BT no encuentra ninguna Incidencia o la Incidencia cae fuera del Límite de Gestión de Servicio.
- 18.7 BT podrá en cualquier momento revisar los Cargos por el Servicio y notificará por escrito al Cliente con una antelación de 30 días cualquier cambio en los Cargos. Si el Cliente se opone al cambio en los Cargos, podrá ejercer sus derechos de terminación bajo la Cláusula 19 de este Apéndice de Servicio.
- 1.1 No obstante cualquier otra provisión en el Acuerdo, BT podrá periódicamente retrasar o adelantar el envío de facturas para coincidir con los ciclos de facturación. El Cliente acepta que la primera y última factura en relación con un Servicio en particular podrán incluir Cargos superiores o inferiores a un ciclo de facturación completo en función de cuando se conecta y/o se termina dicho Servicio.

19 Terminación del Servicio

La Cláusula siguiente sustituirá y reemplazará a la Cláusula 12.1 de los Términos y Condiciones Generales.

- 19.1 El Cliente podrá cancelar Elementos del Servicio o el Servicio completo a través del Portal en cualquier momento, siempre que el Cliente acuerde:
 - (a) pagar cualquier Cargo pendiente o interés exigible para cada Elemento hasta la fecha de cancelación; y
 - (b) no habrá ningún reembolso de Cargos pagados por adelantado.
- 19.2 BT podrá terminar este Acuerdo o el Servicio en cualquier momento mediante notificación al Cliente con una antelación de al menos 90 días.

20 Suspensión del Servicio

- 20.1 BT podrá suspender el/los Servicio(s) o terminar este Acuerdo inmediatamente bajo notificación al Cliente cuando el Cliente ha incurrido en un incumplimiento sustancial de este Acuerdo y si el incumplimiento puede remediarse, y no remedia tal incumplimiento dentro de un período razonable después de haberlo solicitado BT.
- 20.2 Cuando se suspende un Servicio porque el Cliente ha incumplido sustancialmente este Acuerdo, el Cliente deberá pagar los Cargos para ese Servicio hasta que se termine este Acuerdo.

21 Niveles de Servicio

- 21.1 BT tiene la intención de proporcionar el Servicio dentro de un objetivo de disponibilidad del 99,95%. El objetivo de disponibilidad se refiere a la disponibilidad de la Máquina Virtual que soporta la Aplicación y cualquier almacenamiento asociada con ella.
- 21.2 El nivel de Servicio se mide como la disponibilidad de la Máquina Virtual (que soporta la Aplicación) en la interfaz de Internet.
- 21.3 Si BT no alcanza el objetivo de disponibilidad del 99,95%, los Cargos por el Servicio afectado se acreditarán de la manera siguiente:

Objetivo de Disponibilidad	Crédito
Para cada caso notificado de Incidencia por debajo del objetivo	1 día de Cargo recurrente

- 21.4 Se aplicará el crédito al Cargo mensual por el Servicio. El crédito por cada caso notificado que BT esté por debajo del objetivo tendrá como tope máximo los Cargos por un mes natural.

- 21.5 Los Créditos de Servicio son el único derecho y recurso que tiene el Cliente si BT no cumple con el Nivel de Servicio. Cualquier incumplimiento por parte de BT de alcanzar el Nivel de Servicio especificado en esta Cláusula 21 no será considerado como incumplimiento sustancial del Acuerdo.
- 21.6 Las partes reconocen que cada Crédito de Servicio es una estimación previa real de la pérdida que el Cliente pudiera sufrir y no una penalización.
- 21.7 El Nivel de Servicio se mide como la disponibilidad combinada de los Elementos solicitados para entregar Servicio a la interfaz de red (Internet o WAN) conectada al Servicio en el centro de datos de BT. Los fallos de Elemento individuales o combinados no constituirán una Incidencia para los cálculos de Nivel de Servicio a no ser que el fallo del/de los Elemento(s) provoque una pérdida total de Servicio.
- 1.2 La disponibilidad del Servicio se medirá como una proporción del tiempo en un mes empezando desde el primer día del mes correspondiente. Cuando ocurra un fallo al final de un mes, se llevará entonces al mes siguiente.
- 21.8 El Cliente notificará cualquier Incidencia a BT. La medición del tiempo de indisponibilidad del Servicio empieza cuando BT valida el informe de Incidencia del Cliente. Al confirmar una Incidencia, BT iniciará el Servicio de Reparación de Incidencias. El período de indisponibilidad terminará cuando BT informa al Cliente que el Servicio está disponible, a no ser que el Cliente notifique a BT que el Servicio sigue sin funcionar.
- 21.9 Reclamaciones**
- 21.9.1 El Cliente debe hacer las reclamaciones a través de su Servicio de Atención al Cliente antes de que finalice el Mes natural siguiente después de ocurrida la Incidencia.
- 21.9.2 BT validará la reclamación y enviará una carta de respuesta al Cliente. El Cliente debe notificar a BT por escrito dentro de un mes desde la fecha de la respuesta de BT si hay disputa o consulta relacionada con la reclamación.
- 21.9.3 BT calculará un pago de créditos de acuerdo con las provisiones de esta Cláusula 21 que será pagado en la próxima factura aplicable del Cliente. Dicho crédito será la satisfacción total y definitiva de la responsabilidad por parte de BT por no cumplir con el objetivo de disponibilidad.
- 21.10 Exclusiones**
- 21.10.1 El Nivel de Servicio de disponibilidad indicada en esta Cláusula 21 no será aplicable en relación con lo siguiente:
- (a) Cualquier Fallo de Servicio debido a asuntos fuera del control razonable de BT, o incumplimiento de Contrato de acuerdo con los Términos y Condiciones Generales;
 - (b) Cualquier Fallo de Servicio directa o indirectamente resultado de la suspensión de Servicio por parte de BT bajo cualquier provisión de este Acuerdo;
 - (c) Cualquier tiempo de inactividad programado para el Mantenimiento Programado (incluyendo mantenimiento de emergencia) o cualquier otro propósito acordado entre BT y el Cliente;
 - (d) Cualquier demora relacionada con problemas o fallos de Internet;
 - (e) Cualquier demora causada directa o indirectamente por el Cliente;
 - (f) Cualquier incidencia causada por el incumplimiento por parte del Cliente de cualquier instrucción razonable de BT;
 - (g) Cualquier fallo causado por la falta por parte del Cliente de cumplir con sus obligaciones bajo el Acuerdo, particularmente las Responsabilidades del Cliente descritas en la Cláusula 21 de este Apéndice de Servicio;
 - (h) Interferencia causada por algún Tercero;
 - (i) Una incidencia debida a la configuración incorrecta del Servicio por el Cliente o cualquier actividad o acceso no autorizado cometido por el Cliente;
 - (j) Una incidencia que no ha sido confirmada por un número de referencia de fallo de BT;



Apéndice sobre el Servicio de las Apps de BT

- (k) Cualquier tiempo de Interrupción resultado de la suspensión de servicio de acuerdo con los Términos y Condiciones Generales y la Cláusula 25 de este Apéndice de Servicio;
- (l) Un fallo donde se comprueba que tiene la misma causa raíz que un fallo previo será clasificado como el mismo fallo;
- (m) Cualquier incidencia provocada por información incorrecta proporcionada por, o en nombre de, el Cliente;
- (n) Cualquier incidencia provocada por Aplicaciones o datos proporcionados por, o en nombre de, el Cliente;
- (o) Cualquier incidencia provocada por la gestión del Servicio por, o en nombre de, el Cliente;
- (p) Cualquier Incidencia notificada donde BT no encuentra ningún fallo.