

1 Definiciones

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

“**API**” significa la Interfaz de Programación de Aplicaciones que permite al Cliente gestionar el servicio a través de una Aplicación.

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

“**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.

“**Sistema de Gestión de Computación (CMS)**” significa el portal, catálogo de Aplicaciones y el sistema de automatización / orquestación que gestiona y comanda el Servicio.

“**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.

“**Objeto de Datos**” significa el elemento de datos del Cliente que consiste en uno o más de los atributos siguientes: un objeto que contrata los datos y metadatos reales que definen las características y/o contenido de los objetos y un identificador correspondiente de formato de datos.

“**Nombre de Dominio**” significa un nombre único que identifica un recurso de internet tal como una página web.

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

“**Nombre de Dominio Completamente Cualificado (FQDN)**” significa un Nombre de Dominio enrutable que especifica la ubicación exacta del Dominio de Almacenamiento de Objetos.

“**GB (Gigabyte)**” es una medida estándar de la industria para medir el volumen de datos.

“**Identificador Globalmente Único**” significa el número de referencia único utilizado como identificador en software informático.

“**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 10.2 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.

“**Metadatos**” significa datos dentro de un Objeto de Datos que describe el Objeto de Datos en términos del diseño y especificación de los datos almacenados. Se emplea para gestionar los datos.

“**Mes**” significa un mes natural.

“**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).

“**Almacenamiento de Objetos**” significa una arquitectura de almacenamiento que gestiona datos como un objeto. Un objeto incluye los datos, metadatos y un identificador globalmente único.

“**Dominio de Almacenamiento de Objetos**” significa un repositorio dedicado dentro de la Zona de Almacenamiento donde residirán los Objetos de Datos del Cliente.

“**Solicitud Online**” significa una solicitud por parte del Cliente para el Servicio. La Solicitud Online sólo está disponible online mediante el Portal, de acuerdo con el proceso resumido en la Cláusula 3.1.

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

“**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 19 del Apéndice de Servicio.

“**Zona de Almacenamiento**” significa la configuración de hardware y software para crear una plataforma donde se almacenan los datos del Cliente.

“**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.

“**Token**” significa una clave encriptada utilizada por la API de aplicaciones para acceder a Objetos de Datos almacenados en el Almacenamiento de Objetos.

“**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.

2 Resumen del Servicio

2.1 BT Compute Storage es un servicio basado en Nube que proporciona al Cliente la capacidad de autoservicio para navegar, seleccionar y almacenar datos (“Servicio”).

2.2 BT proporcionará al Cliente un acceso virtual al centro de datos de BT donde el Cliente podrá seleccionar un repositorio dedicado para almacenar sus datos (“Dominio de Almacenamiento de Objetos”).

3 Componentes del Servicio

El Servicio consiste en el acceso a un Portal, Zona de Almacenamiento, Dominio de Almacenamiento de Objetos y la provisión de un FQDN y Testigos.

3.1 Portal

3.1.1 El Portal es un sistema online que permite a los Clientes hacer y cambiar Solicitudes Online y ver el estado de Solicitudes Online existentes. El Portal permite al Cliente seleccionar Dominios de Almacenamiento de Objetos y la ubicación de centros de datos para el despliegue de Dominios de Almacenamiento de Objetos.



3.2 Zona de Almacenamiento

- 3.2.2 La Zona de Almacenamiento proporciona la infraestructura física donde BT creará un Dominio de Almacenamiento de Objetos y el Cliente almacenará sus Objetos de Datos.
- 3.2.3 La Zona de Almacenamiento asignará y provisionará el Dominio de Almacenamiento de Objetos automáticamente al Cliente cuando se solicita.
- 3.2.3 El Portal indicará las Zonas de Almacenamiento disponibles al Cliente. BT podrá periódicamente ofrecer opciones adicionales de Zona de Almacenamiento.

3.3 Dominio de Almacenamiento de Objetos

- 3.3.1 El Dominio de Almacenamiento de Objetos es un repositorio dedicado del Cliente dentro de la Zona de Almacenamiento donde residen los Objetos de Datos del Cliente.
- 3.3.2 El Cliente selecciona el Dominio de Almacenamiento de Objetos a través del Portal. Al entregar el Dominio de Almacenamiento de Objetos, BT proporcionará al Cliente un Nombre de Dominio Completamente Cualificado (FQDN) y Tokens para su uso conjuntamente con su Aplicación elegida.
- 3.3.3 El Cliente accederá al Dominio de Almacenamiento de Objetos usando el FQDN proporcionado por BT y la Aplicación proporcionada por el Cliente. El Cliente elegirá la Aplicación que desea usar para acceder al Servicio. La elección de Aplicación será determinada por cómo decide el Cliente usar el Dominio de Almacenamiento de Objetos. El Servicio no incluye la provisión al Cliente de Aplicaciones.

3.4 FQDNs y Tokens

- 3.4.1 Un FQDN proporciona acceso a un Dominio de Almacenamiento de Objetos. BT proporcionará al Cliente un Token para autenticar un FQDN. El Cliente tiene que usar los Tokens dentro de las primeras horas siguientes a su recepción. Si no se usan los Tokens, serán deshabilitados. Si los Tokens se deshabilitan, el Cliente estará obligado a regenerarlos dentro de las primeras tres (3) horas después de su desactivación a través del Portal.

4 Internet

- 4.1 El Cliente accederá al Dominio de Almacenamiento de Objetos a través de Internet. Dicha conexión de Internet no forma parte de este Servicio y está sujeta a condiciones y Cargos aparte.
- 4.2 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.

5 Inicio y Duración

- 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 bajo este Acuerdo es la gestión de la Zona de Almacenamiento, provisión del Dominio de Almacenamiento de Objetos, FQDNs y Tokens. Una Aplicación apropiada para acceder al Dominio de Almacenamiento de Objetos cae fuera del SMB.



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 haya definido en la Solicitud Online. Una vez configurada la Solicitud Online, tiene lugar el FSO y el Cliente podrá empezar a utilizar el Servicio.

9 Gestión en Funcionamiento

- 9.1 El Portal opera un Cuadro de Mando que permite al Cliente ver cuánto almacenamiento se está consumiendo y los Cargos asociados.
- 9.2 Al entregar el Dominio de Almacenamiento de Objetos, BT presentará Tokens al Cliente.
- 9.3 El Cliente tiene la obligación de renovar todos los Tokens a través del Portal dentro de los tres (3) años siguientes a la FSO.

10 Gestión de Servicio

10.1 Soporte al Servicio de Atención al Cliente

- 10.1.1 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.

10.2 Servicio de Reparación de Incidencias

- 10.2.1 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.
- 10.2.2 El Servicio de Atención al Cliente mantendrá informado al Cliente periódicamente hasta que la Incidencia se haya resuelto.
- 10.2.3 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.
- 10.2.4 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.

11 Mantenimiento Programado

- 11.1 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 acarrear una interrupción en el Servicio ("Mantenimiento Programado"). BT notificará el Mantenimiento Programado al Cliente lo antes que le sea razonablemente posible.

12 Actualizaciones del Servicio

- 12.1 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.

13 Seguridad

- 13.1 El Cliente es responsable de la seguridad y el uso debido de todas las Identificaciones de Usuario, Palabras de Seguridad, FQDNs y Tokens. 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.

- 13.2 El Cliente debe informar inmediatamente a BT si existe algún motivo para creer que una Identificación de Usuario, contraseña, Token o Palabra de Seguridad asignada por BT es conocida o probablemente sea conocida por tercero que no está autorizado a utilizarla o está siendo utilizada, o probablemente sea utilizada, de manera no autorizada.
- 13.3 BT se reserva el derecho de exigir al Cliente que cambie cualquiera o todas sus Palabras de Seguridad o contraseñas asociadas con el Servicio y utilizadas por el Cliente en relación con el Servicio.
- 13.4 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 detectará 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.
- 13.5 Se aconseja al Cliente que saque su propio seguro de responsabilidad.
- 13.6 Para que BT suministre y soporte el Servicio, BT podrá utilizar los Datos personales (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 contrato y resolver cualquier disputa relacionada con él;
 - (g) responder a consultas generales relacionadas con el Servicio;
 - (h) proporcionar seguridad y soporte técnico.
- 13.7 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.
- 13.8 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.
- 13.9 BT no tendrá acceso a la Información del Cliente almacenada por el Cliente.
- 13.10 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.
- 13.11 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.

14 Responsabilidades del Cliente

- 14.1 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.

- 14.2 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 será responsable de, ninguna transacción entre el Cliente y cualquier Tercero.
- 14.3 El Cliente es responsable de la creación, diseño y mantenimiento de toda la Información del Cliente.
- 14.4 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.
- 14.5 El Cliente cumplirá con todas las obligaciones notificadas por BT que se exigen bajo la política de seguridad de BT.
- 14.6 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.
- 1.1 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 violación de confianza o infracción de los derechos de propiedad intelectual.
- 14.7 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.
- 15 La Política de Uso Aceptable de BT**
- 1.1 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.
- 15.1 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;
- 15.2 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.
- 15.3 Si el Cliente o alguien más (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 ser 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.

16 Cargos y Facturación

- 16.1 Los cargos para el Servicio se indican en el Portal.
- 16.2 BT facturará los Cargos en o después de las fechas establecidas a continuación:
- (a) Cargos Únicos en la FSO de la Solicitud Online pertinente;
 - (b) Uso u otros Cargos recurrentes en la FSO y después a mes vencido.
- 16.3 Los Cargos de parte del Servicio se calculan por meses 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.
- 16.4 Los Cargos por el almacenamiento de datos están basados por cada GB de almacenamiento empleado.
- 16.5 La carga y recuperación de datos del Dominio de Almacenamiento de Objetos incurre Cargos basados en el uso de ancho de banda de Internet. Los cargos por el uso de ancho de banda de Internet se imponen a partir de una concesión inicial de 1GB por Mes. Los Cargos están basados por cada GB de ancho de banda de Internet usado.
- 16.6 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.
- 16.7 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 17 de este Apéndice de Servicio.
- 16.8 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.

17 Terminación del Servicio

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

- 17.1 El Cliente podrá cancelar el Servicio a través del Portal en cualquier momento, siempre que el Cliente acuerde
- (a) pagar cualquier Cargo pendiente o interés exigible hasta la fecha de cancelación; y
 - (b) no habrá ningún reembolso de Cargos que se han pagado por adelantado.
- 17.2 BT podrá terminar este Acuerdo o el Servicio en cualquier momento mediante notificación al Cliente con una antelación de al menos 90 días.

18 Suspensión del Servicio

- 18.1 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.
- 18.2 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.

19 Niveles de Servicio

19.1 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 del Dominio de Almacenamiento de Objetos incluyendo la infraestructura requerida para entregarlo.

19.2 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

19.3 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.

19.4 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.

19.5 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 19 no será considerado como incumplimiento sustancial del Acuerdo.

19.6 El Nivel de Servicio se mide como la disponibilidad del Dominio de Almacenamiento de Objetos respecto al interfaz de red.

19.7 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.

19.8 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.

19.9 Reclamaciones

19.9.1 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.

19.9.2 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.

19.9.3 BT calculará un pago de créditos de acuerdo con las provisiones de esta Cláusula 19 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.

19.10 Exclusiones

19.10.1 El Nivel de Servicio de disponibilidad indicada en esta Cláusula 19 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 como 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;



Apéndice de Servicio para BT Compute Storage

- (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 14 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;
- (k) Cualquier tiempo de Interrupción resultado de la suspensión de servicio de acuerdo con los Términos y Condiciones Generales y la Cláusula 18 de este Apéndice de Servicio;
- (l) Un fallo donde se averigua 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.