



Anexo de Servicio Agile Connect

Denominación Social del Cliente ("Cliente")	XXXXXXXXXXXX	Denominación Social de BT ("BT")	BT Global ICT Business Spain SLU
Domicilio Social y Número de Identificación Fiscal del Cliente	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	Domicilio Social y Número de Identificación Fiscal del Cliente	Calle María Tubau, nº 3, 6ª planta, 28050 Madrid. Número registrado de Identificación Fiscal: B-88625496
"Fecha de Entrada en Vigor"	XX XXXXX XXXX	Acuerdo BT No	N/A

Sección A – Condiciones del Servicio

1. RESUMEN DEL SERVICIO

1.1 El Servicio Agile Connect de BT es un servicio de solución de red superpuesta que permitirá al Cliente gestionar de forma remota su propia red virtual global, permitiéndole enrutar y optimizar automáticamente el tráfico de red y obtener visibilidad del rendimiento de determinadas Aplicaciones. El Servicio se integrará con la red del Cliente mediante la utilización de Dispositivos SD-WAN ubicados en el Site del Cliente y podrá ser configurado por el Cliente a través del Portal, un controlador centralizado alojado y gestionado por BT, de conformidad con el presente Anexo y según lo establecido en cualquier Pedido aplicable, que comprende:

1.1.1 los componentes estándar del Servicio establecidos en la Parte B; y

1.1.2 cualquier componente opcional descrito en la Parte B y establecido en cualquier Pedido aplicable,

hasta el punto del Límite de Gestión del Servicio ("**Servicio**").

1.2 Esta Parte A establece los términos y condiciones específicos aplicables al Servicio, y la Parte B establece la descripción del servicio y los términos relativos a cómo BT gestiona el Servicio.

1.3 El presente Anexo no se aplicará a la prestación de otros servicios proporcionados por BT (incluidos los Servicios de Habilitación utilizados en la prestación del Servicio), ya que dichos servicios se registrarán por sus propios términos y condiciones.

2. MANTENIMIENTO, CAMBIOS Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

2.1 BT podrá llevar a cabo el Mantenimiento Planificado del Servicio cada cierto tiempo. BT informará al Cliente con al menos siete (7) días naturales de antelación.

2.2 BT podrá modificar el Servicio siempre y cuando el rendimiento y la calidad del Servicio no se vean afectados negativamente y BT avise al Cliente con la mayor antelación posible. Dichos cambios pueden incluir:

2.2.1 introducir o eliminar características del Servicio; o

2.2.2 sustituir el Servicio por un Servicio materialmente equivalente.

2.3 BT podrá suspender ocasionalmente el Servicio en caso de emergencia y/o para salvaguardar la integridad y seguridad de su red y/o reparar o mejorar el rendimiento de su red. Siempre que sea posible,

BT informará al Cliente con antelación y sin demoras indebidas. Cuando no sea posible informar al Cliente con antelación de la restricción o suspensión de cualquier Servicio afectado, BT explicará, tan pronto como sea razonablemente posible, los motivos por los que ha sido necesaria dicha restricción o suspensión.

Parte B – Obligaciones del Cliente

3. OBLIGACIONES GENERALES DEL CLIENTE

3.1 El Cliente:

- 3.1.1 facilitará a BT los nombres y datos de contacto de la persona de contacto del Cliente;
- 3.1.2 proporcionará a BT, sin demoras indebidas, cualquier información o asistencia que BT solicite razonablemente para poder cumplir sus obligaciones en virtud del presente documento con respecto al Servicio;
- 3.1.3 utilizará los procedimientos de notificación de Incidencias notificados al Cliente por BT, y se asegurará de que el contacto del Cliente esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de incidencias;
- 3.1.4 se asegurará de que los protocolos, aplicaciones y equipos de la red de área local (LAN) utilizados por el Cliente son compatibles con el Servicio;
- 3.1.5 completará cualquier actividad de preparación que BT pueda solicitar para permitir al Cliente recibir el Servicio con prontitud y de acuerdo con los plazos acordados;
- 3.1.6 adquirirá los servicios necesarios para permitir el funcionamiento del Servicio, incluidos los Servicios de Habilitación definidos en la Parte B, y se asegurará de que cumplen los requisitos técnicos mínimos especificados por BT;
- 3.1.7 cuando el Cliente haya proporcionado su propio Servicio de Habilitación o el de un tercero, garantizará y confirmará a BT que el Servicio de Habilitación funciona correctamente antes de notificar las Incidencias a BT;
- 3.1.8 en las jurisdicciones en las que un empleador esté legalmente obligado a realizar una divulgación a sus Usuarios y empleados en relación con el Servicio:
 - a) informará a los Usuarios (individualmente o a través de los comités de empresa locales en función de la Legislación Aplicable) de que, como parte del Servicio prestado por BT, BT puede supervisar e informar del uso de cualquier aplicación específica;
 - b) se asegurará de que los Usuarios hayan dado su consentimiento o se considere que han dado su consentimiento a dicha supervisión y elaboración de informes (cuando dicho consentimiento sea legalmente necesario); y
- 3.1.9 será responsable de su Contenido y del de sus Usuarios (incluido cualquier Contenido alojado por el Cliente o cualquier Usuario en nombre de terceros).

4. EQUIPAMIENTO DEL CLIENTE Y REQUISITOS DEL SITE

4.1 El Cliente:

- 4.1.1 proporcionará a BT cualquier información razonablemente necesaria, incluida la información en relación con la salud y la seguridad y el medio ambiente, sin demoras indebidas, y el Cliente se asegurará de que la información sea precisa y completa;
- 4.1.2 proporcionará, a su costa, cualquier cableado interno necesario entre el equipo de BT y cualquier equipo del Cliente, incluido, en particular, el cableado entre la NTU y cualquier equipo de BT en un Site;

- 4.1.3** supervisará y mantendrá cualquier equipo del Cliente conectado al Servicio o utilizado en relación con un Servicio;
- 4.1.4** garantizará que cualquier equipo del Cliente que esté conectado al Servicio o que el Cliente utilice, directa o indirectamente, en relación con el Servicio:
- a)** está conectado mediante la NTE de BT aplicable, a menos que el Cliente tenga permiso de BT para conectarse por otro medio;
 - b)** está adecuadamente protegido contra virus y otras violaciones de la seguridad;
 - c)** no dañará los equipos de BT, la Red de BT ni las redes o equipos de los proveedores o subcontratistas de BT; y
 - d)** esté aprobado y se utilice de acuerdo con las instrucciones, normas y Legislación Aplicable pertinentes, así como con los procedimientos de seguridad y protección aplicables al uso de dicho equipo del Cliente;
- 4.1.5** desconectará inmediatamente cualquier equipo del Cliente, o avisará a BT para que lo haga con cargo al Cliente, cuando el equipo del Cliente:
- a)** no cumpla las instrucciones, normas o Legislación Aplicable pertinentes; o
 - b)** contenga o cree material que infrinja la Política de Uso Aceptable y BT se ponga en contacto con el Cliente en relación con dicho material,
- y solucionará los problemas con el equipo del Cliente antes de la reconexión al Servicio;
- 4.1.6** para los Sites que no estén bajo el control de BT, obtendrá todos los consentimientos, licencias, permisos y autorizaciones que BT y el Cliente necesiten y los mantendrá actualizados para que BT pueda prestar el Servicio en los Sites, incluyendo para:
- a)** realizar modificaciones en los edificios;
 - b)** acceder a propiedades;
 - c)** tratar con autoridades locales, arrendadores o propietarios;
 - d)** instalar equipos; y
 - e)** utilizar el Servicio a través de la red del Cliente o en un Site;
- 4.1.7** proporcionará a BT, o a terceros que actúen en nombre de BT, acceso a cualquier Site durante el Horario Comercial, o según lo acordado en un Pedido o permitido, para permitir a BT o a sus terceros configurar, prestar, gestionar, mantener y restaurar el Servicio;
- 4.1.8** informará a BT de cualquier Mantenimiento Planificado en cualquier Servicio de Habilitación proporcionado por terceros; y
- 4.1.9** proporcionará asistencia de garantía de servicio a BT, cuando se solicite razonablemente, para avanzar en la resolución de Incidencias de cualquier equipo de BT instalado en un Servicio de Habilitación que no preste BT.
- 4.1.10** si el Cliente seleccionó Dispositivos SD-WAN virtuales como Componente Estándar:
- a)** desplegará la imagen de software en un dispositivo adecuado, incluido el arranque, tal como se define en las directrices de diseño de BT proporcionadas durante la puesta en servicio del Servicio;
 - b)** pondrá el software a disposición de BT;
 - c)** apoyará a BT en cualquier actividad de diagnóstico que sea necesaria; e
 - d)** informará a BT de cualquier trabajo planificado en la infraestructura informática que albergue un Dispositivo SD-WAN virtual.

- 4.1.11** Si el Cliente solicitó la opción de Servicio Gestionado, tras la recepción de un aviso de BT, completará cualquier actualización de software necesaria en un plazo de seis semanas a partir de la fecha de dicho aviso, a su última versión según lo establecido por BT en el aviso.

5. EQUIPO DE BT

- 5.1** Cuando BT proporcione al Cliente equipos de BT que sean propiedad de BT como parte de la prestación del Servicio, el Cliente:
- 5.1.1** mantendrá el equipo de BT seguro y protegido;
 - 5.1.2** sólo utilizará el equipo de BT, o permitirá que se utilice, de acuerdo con las instrucciones que BT pueda proporcionarle en cada momento y sólo para el fin para el que está destinado a ser utilizado;
 - 5.1.3** no venderá, cobrará, cederá, transferirá ni dispondrá del equipo de BT, ni se desprenderá de él;
 - 5.1.4** no permitirá ningún derecho de retención, gravamen o garantía sobre el equipo de BT, ni pignorar el crédito de BT para la reparación del equipo de BT o de otro modo;
 - 5.1.5** no reclamará la propiedad del equipo de BT y se asegurará de que el propietario del/de los Site(s) en el/los que se encuentre el equipo de BT no reclame la propiedad del equipo de BT, aunque el equipo de BT esté físicamente unido al/a los Site(s);
 - 5.1.6** contratará un seguro por el valor total de sustitución contra cualquier daño, robo o pérdida del equipo de BT;
 - 5.1.7** además de cualquier otro derecho que pueda tener BT, reembolsará a BT cualquier pérdida, coste o responsabilidad derivados del uso o mal uso del equipo de BT por parte del Cliente o cuando el equipo de BT resulte dañado, robado o se pierda, excepto cuando la pérdida o el daño del equipo de BT sea consecuencia del desgaste normal o haya sido causado por BT y sus agentes siguiendo sus instrucciones;
 - 5.1.8** garantizará que el equipo de BT aparezca a nombre de BT en los libros de contabilidad del Cliente; y
 - 5.1.9** en caso de amenaza de embargo del equipo de BT, o en caso de que se aplique al Cliente un supuesto de insolvencia, lo notificará inmediatamente a BT para que pueda tomar medidas para recuperar el equipo de BT.

6. CONTRASEÑAS, USUARIOS AUTORIZADOS Y SEGURIDAD

- 6.1** El Cliente es responsable del uso adecuado de los nombres de usuario, números de identificación personal y contraseñas o similares utilizados en relación con el equipo de BT o el Servicio, y el Cliente tomará todas

las precauciones necesarias para garantizar que lo anterior se mantenga confidencial, seguro y no se ponga a disposición de personas no autorizadas.

- 6.2 El Cliente distribuirá, gestionará y mantendrá perfiles de acceso, contraseñas y otra información de administración de sistemas relacionada con el control del acceso de los Usuarios al Servicio.
- 6.3 El Cliente cancelará inmediatamente el acceso de cualquier persona que deje de ser un Usuario autorizado.
- 6.4 El Cliente informará inmediatamente a BT en caso de que el ID o la contraseña de un Usuario hayan llegado o puedan llegar a conocimiento de una persona no autorizada, o estén siendo o puedan ser utilizados de forma no autorizada.
- 6.5 El Cliente cambiará todas o cualquiera de las contraseñas u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio si BT se lo solicita para ayudar a salvaguardar la seguridad o integridad del Servicio.
- 6.6 El Cliente no permitirá que ninguna licencia de usuario específica sea utilizada por más de un Usuario, a menos que haya sido reasignada en su totalidad a otro Usuario.

Sección C – Política de Uso Aceptable

7. INTRODUCCIÓN

- 7.1 El Cliente reconoce que ha leído y se compromete a cumplir y a asegurarse de que todos los Usuarios cumplan esta Sección C ("**Política de Uso Aceptable**" o "**AUP**") y las normas de Internet generalmente aceptadas.

8. USO DEL SERVICIO

- 8.1 El Cliente no utilizará el Servicio infringiendo la Legislación Aplicable o de cualquier forma que se considere:
 - 8.1.1 perjudicial para cualquier persona o de una manera que viole o invada de otro modo los derechos de terceros (incluidos los derechos de privacidad y libre expresión); y
 - 8.1.2 perjudicial para la prestación de servicios al Cliente o a cualquier otro cliente de BT.
- 8.2 El Cliente no utilizará el Servicio para realizar o intentar realizar intencionadamente ninguna acción que pudiera:
 - 8.2.1 transferir archivos que sean, contengan o estén formados por virus, gusanos, Troyanos, denegación de servicio distribuida, cualquier puerta trasera o bomba de relojería u otros programas o software dañinos diseñados para violar la seguridad de BT, cualquier otra persona o empresa; o
 - 8.2.2 impedir, bloquear u obstruir el acceso a cualquier programa instalado en cualquier ordenador o a los datos guardados en él, o dañar o perjudicar el funcionamiento de cualquiera de estos programas o la fiabilidad o exactitud de cualquiera de estos datos.
- 8.3 Salvo acuerdo por escrito con BT:
 - 8.3.1 el Cliente sólo utilizará los Servicios para los fines comerciales y empresariales para los que han sido diseñados; y
 - 8.3.2 el Cliente no modificará, enmendará, cambiará, reconfigurará ni reutilizará de otro modo la totalidad o parte de los Servicios para usos distintos de los previstos en el Apartado 8.3.1 anterior.

- 8.4** Cuando un Dispositivo SD-WAN se despliegue directamente en un Servicio de Habilitación sin un router WAN o NTE independiente, el Cliente reconoce que la funcionalidad del Servicio de Habilitación puede verse reducida.

9. USO DE MATERIALES

- 9.1** El Cliente no creará, descargará, recibirá, almacenará, enviará, publicará, transmitirá, cargará ni distribuirá de ningún otro modo ningún material, incluida información, imágenes, música, vídeo o datos, que se considere:
- 9.1.1** dañino, inmoral, impropio, indecente, difamatorio, ofensivo, abusivo, discriminatorio, amenazante, acosador o amenazador;
 - 9.1.2** que promueva o fomente comportamientos ilegales, socialmente inaceptables o irresponsables, o que puedan ser perjudiciales para cualquier persona o animal;
 - 9.1.3** que infrinja los derechos de propiedad intelectual de BT o de cualquier otra empresa o persona, por ejemplo, utilizando, distribuyendo o copiando material protegido o "pirateado" sin el permiso expreso del propietario;
 - 9.1.4** infringiendo los derechos de privacidad o de protección de datos de BT o de cualquier otra persona o empresa; o
 - 9.1.5** contraviniendo cualquier licencia, código de prácticas, instrucciones o directrices emitidas por una autoridad reguladora.
- 9.2** El Cliente se asegurará de que todo el material derivado de las máquinas o redes que utilice en relación con el Servicio no infrinja esta AUP.

10. SISTEMAS Y SEGURIDAD

- 10.1** El Cliente:
- 10.1.1** no realizará ninguna acción que pudiera:
 - a)** dañar, interferir, debilitar, destruir, interrumpir, dañar, violar, desactivar, sobrecargar, sobrepasar, comprometer, piratear o afectar negativamente de cualquier otro modo a cualquier sistema informático, red o acceso a Internet de la Red BT o red de cualquier otra persona o empresa; o
 - b)** afectar negativamente o manipular la seguridad de BT, la Red de BT o cualquier sistema o red de seguridad que pertenezca a cualquier otra persona o empresa.
 - 10.1.2** no accederá a ningún sistema informático o red que pertenezca a cualquier persona o empresa para cualquier fin sin permiso, incluido sondear, escanear o probar la seguridad de un sistema informático o red o para supervisar el tráfico de datos;
 - 10.1.3** no conectará la red BT a máquinas, equipos o servicios que no cuenten con la protección de seguridad adecuada o que puedan ser utilizados por terceros para llevar a cabo conductas no permitidas por la presente AUP; o
 - 10.1.4** no recopilará, tomará o cosechará cualquier información o datos de cualquier servicio de BT, sistema o red de BT o intentar socavar cualquiera de los servidores o sistemas de BT que ejecutan los servicios de BT.

Sección D – Cumplimiento y Regulación

11. EXPORTACIÓN DE CONTENIDOS MEDIANTE SERVICIOS EN LA NUBE

- 11.1** El Servicio comprende un servicio en la nube que utiliza software y tecnología que pueden estar sujetos a las leyes de control de exportación de varios países. El Cliente es el único responsable de cualquier cumplimiento relacionado con la forma en que el Cliente utiliza el Servicio y la ubicación en la que se

utiliza el Servicio, incluido el acceso de los Usuarios al Servicio y del Contenido transferido o procesado utilizando el Servicio, incluida cualquier publicación de dicho Contenido.

12. PRESTACIÓN DEL SERVICIO A SITES EN CHINA

- 12.1** El Cliente reconoce y acepta el riesgo de que, debido a la naturaleza cambiante de la normativa y el panorama legal aplicables en China, el Servicio Agile Connect tenga que modificarse, suspenderse o incluso interrumpirse, lo que provocaría una degradación o pérdida total de la conectividad de la que BT no será responsable.
- 12.2** BT se reserva el pleno derecho a modificar, finalizar y/o suspender el Servicio Agile Connect con el fin de cumplir las leyes y normativas Chinas aplicables y/o las indicaciones de las autoridades chinas u otras autoridades. En tales circunstancias, BT no será responsable de los daños o pérdidas que se produzcan.
- 12.3** Cuando el Cliente solicite enrutar el tráfico destinado a aplicaciones empresariales alojadas en Internet a través de los servicios MPLS de BT por motivos de rendimiento, el Cliente reconoce y se compromete con BT a que:
- 12.3.1** las aplicaciones solicitadas no son objeto de censura o bloqueo por parte del gobierno chino; y
 - 12.3.2** las aplicaciones solicitadas se utilizan exclusivamente para fines empresariales internos del Cliente y sólo estarán disponibles para el acceso de grupos cerrados de Usuarios.

Sección E – Cargos, Plazo de Suscripción y Terminación

13. CARGOS

- 13.1** El Cliente abonará los Cargos por el Servicio y cualquier prestación opcional (incluidas las actualizaciones y la reconfiguración) tal y como se especifica en el Pedido.
- 13.2** Además de los Cargos establecidos en el Pedido, el Cliente podrá ser responsable de los siguientes Cargos adicionales:
- 13.2.1** Cargos por puesta en marcha y/o desmantelamiento del Servicio fuera del Horario Comercial;
 - 13.2.2** Gastos por acelerar la prestación del Servicio a petición del Cliente después de que BT haya informado al Cliente de la fecha de entrega;
 - 13.2.3** Cargos por restablecer el Servicio si éste ha sido suspendido por BT de conformidad con los Términos y Condiciones Principales; y
 - 13.2.4** Cargos por elementos reconfigurados después de la Fecha de Servicio Operativo. Dichos Cargos deben acordarse y documentarse en un nuevo Pedido.

14. PLAZO DE SUSCRIPCIÓN Y TERMINACIÓN

- 14.1** El Pedido establece cualquier Plazo de Suscripción aplicable al Servicio, así como cualquier compromiso de volumen asociado, las condiciones de facturación y los Cargos por terminación que sean específicos del Servicio.
- 14.2** A menos que se acuerde lo contrario, tras la expiración del Plazo de Suscripción, el Servicio continuará a menos que y hasta que se rescinda de conformidad con los Términos y Condiciones Principales referenciado en el Pedido.

15. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

- 15.1** Al finalizar el Servicio, el Cliente:
- 15.1.1** recuperará todos los datos del Cliente del Servicio;
 - 15.1.2** proporcionará a BT toda la asistencia necesaria para desmantelar de forma remota toda la red y las aplicaciones que soportan el Servicio en cada Site del Cliente;

- 15.1.3 devolverá a BT el software o la propiedad intelectual proporcionados por BT y todas las copias de los mismos.
 - 15.1.4 desconectará cualquier equipo del Cliente del equipo de BT;
 - 15.1.5 no se deshará del equipo de BT si no es siguiendo las instrucciones por escrito de BT; y
 - 15.1.6 dispondrá la devolución del equipo de BT a BT.
- 15.2 Una vez finalizado el Servicio, BT:
- 15.2.1 desmantelará toda la red y las aplicaciones que soportan el Servicio en cada Site del Cliente;
 - 15.2.2 cuando lo permita la legislación obligatoria aplicable, eliminará cualquier Contenido, incluidos los registros almacenados o cualquier dato de configuración relacionado con la gestión del Servicio por parte de BT; y
 - 15.2.3 desconectará y retirará cualquier equipo de BT ubicado en el/los Site(s).

Sección F – Niveles de Servicio y Créditos de Servicio

16. INTRODUCCIÓN

- 16.1 BT hará todo lo posible por alcanzar los niveles de servicio ("**Niveles de Servicio**") aplicables al Servicio. Si BT no consigue alcanzar los Niveles de Servicio, el Cliente podrá reclamar los créditos de servicio asociados, tal y como se establece en los Apartados siguientes ("**Créditos de Servicio**").
- 16.2 Los Niveles de Servicio sólo se aplican a los eventos que se produzcan dentro del Límite de Gestión del Servicio.
- 16.3 Los cálculos y pagos de los Créditos de Servicio se basarán en los Cargos recurrentes mensuales por Site, salvo que se indique lo contrario en el Pedido.

17. NIVEL DE SERVICIO DE ENTREGA PUNTUAL

- 17.1 BT entregará los Servicios en la Fecha comprometida con el Cliente o antes ("**Nivel de Servicio de Entrega Puntual**").
- 17.2 **Créditos del Servicio de Entrega a Tiempo**
 - 17.2.1 En caso de que BT no cumpla el Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo, el Cliente podrá reclamar un Crédito de Servicio asociado a dicho Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo, que será del 4 por ciento del Cargo de Site mensual recurrente del Servicio en el Site afectado (un "**Crédito de Servicio de Entrega a Tiempo**") por cada Día Laborable que supere la Fecha comprometida con el Cliente hasta que se produzca la Fecha de Servicio Operativo.
 - 17.2.2 Si BT y el Cliente han acordado por escrito una Fecha Comprometida con el Cliente revisada, o si BT ejerce su derecho a revisar la Fecha Comprometida con el Cliente debido a un cambio solicitado por el Cliente, el cálculo de cualquier Crédito de Servicio de Entrega a Tiempo se realizará por referencia a la Fecha Comprometida con el Cliente revisada.
 - 17.2.3 **Excepciones al Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo**
 - a) El Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo no se aplica a las actualizaciones o cambios de los Servicios, a menos que las actualizaciones o cambios tengan una fecha de entrega acordada, en cuyo caso la Fecha Comprometida del Cliente será la misma que la fecha de entrega acordada para dichas actualizaciones o cambios.
 - b) BT podrá acelerar la entrega de los Servicios por razones operativas o en respuesta a una solicitud del Cliente; no obstante, esto no hará que se revise la Fecha Comprometida con el Cliente original.

- c) El Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo no se aplicará cuando se utilice un Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente o cuando el Cliente haya implementado un Dispositivo SD-WAN virtual.

18. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- 18.1 BT asignará una categoría de Nivel de Servicio para cada Site ("**Categoría de Nivel de Servicio de la Ubicación**") incluida en el Pedido, determinada por la configuración de los Servicios y las especificaciones técnicas de dicho Site. Las Categorías de Nivel de Servicio del Site y los parámetros de disponibilidad del servicio asociados se indican en la tabla siguiente.
- 18.2 Con referencia a la tabla siguiente, cada Categoría de Nivel de Servicio del Site tiene un Objetivo Anual de Disponibilidad del Servicio que se utilizará para calcular el tiempo de inactividad de la disponibilidad del servicio ("**Tiempo de Inactividad del Servicio**"). El Tiempo de Inactividad del Servicio sólo se produce en caso de una interrupción de Prioridad 1 del Servicio en un Site, causada por una Incidencia Cualificada. BT medirá el Tiempo de Inactividad del Servicio para cada Incidente Cualificado notificado correctamente y mantendrá un registro del Tiempo de Inactividad del Servicio acumulado por Site, en unidades de minutos completos, para cada mes y el Año del SLA.
- 18.3 El Tiempo de Inactividad del Servicio se mide desde el momento en que se notifica por primera vez una Incidencia Cualificada al Servicio de Asistencia Técnica y finaliza cuando BT resuelve la Incidencia Cualificada. El Cliente recibirá un número de ticket de incidencia para cada Incidencia Cualificada notificada. BT informará al Cliente de la resolución de la Incidencia Cualificada y cerrará el ticket de incidencia cuando, o bien el Cliente confirme en un plazo de 20 minutos que la Incidencia Cualificada ha sido resuelta, o bien BT haya intentado ponerse en contacto con el Cliente sin éxito y éste no responda en un plazo de 20 minutos. Si el Cliente confirma que la Incidencia Cualificada no se ha resuelto en un plazo de 20 minutos desde que se le informó, el ticket de incidencia permanecerá abierto y el cálculo del Tiempo de Inactividad del Servicio se ajustará en consecuencia.
- 18.4 El Tiempo de Inactividad del Servicio se suspenderá fuera del Horario Laboral, salvo que se especifique lo contrario en el Pedido.

Categoría de Nivel de Servicio del Site	Objetivo Anual de Disponibilidad del Servicio	Tiempo Máximo de Inactividad Anual del Servicio	Asignación Mensual de Créditos de Servicio	Intervalo de Crédito de Servicio
Cat A+	≥ 99.99%	1 hora	0 minutos	Por cada 15 minutos empezados
Cat A1	≥ 99.7%	3 horas	0 minutos	Por hora iniciada
Cat A	≥ 99.95%	4 horas	0 minutos	Por hora iniciada
Cat B	≥ 99.90%	8 horas	1 hora	Por hora iniciada
Cat C	≥ 99.85%	13 horas	3 horas	Por hora iniciada
Cat D	≥ 99.80%	17 horas	5 horas	Por hora iniciada
Cat E	≥ 99.70%	26 horas	7 horas	Por hora iniciada
Cat F	≥ 99.50%	43 horas	9 horas	Por hora iniciada
Cat G	≥ 99.00%	87 horas	11 horas	Por hora iniciada
Cat H	≥ 98.00%	175 horas	13 horas	Por hora iniciada
Cat I	≥ 97.00%	262 horas	15 horas	Por hora iniciada

Nota: los Controladores de Agile Connect son de alta disponibilidad y se espera que estén disponibles al menos en la medida necesaria para no experimentar otros problemas) para reenviar el tráfico del Cliente al menos el 99,95% del tiempo.

18.5 Créditos de Servicio de la Disponibilidad del Servicio.

- 18.5.1** Si para cualquier Categoría de Nivel de Servicio del Site , el Tiempo de Inactividad del Servicio acumulado en un mes supera la Asignación de Crédito de Servicio Mensual pero no supera el Tiempo de Inactividad del Servicio Máximo Anual durante cualquier Año de SLA, el Cliente podrá reclamar Créditos de Servicio estándar que tendrán un límite del cuatro (4) por ciento de los Cargos recurrentes mensuales del Site para el Servicio en el/los Site(s), para cada Intervalo de Crédito de Servicio ("**Créditos de Servicio Estándar**"); o
- 18.5.2** Si para cualquier Categoría de Nivel de Servicio del Site, el Tiempo de Inactividad acumulado del Servicio en cualquier Año SLA (o parte prorrateada de un Año SLA para Sites instalados durante menos de un Año SLA) supera el Tiempo de Inactividad Máximo Anual del Servicio, la Asignación Mensual de Créditos de Servicio no se aplicará hasta que ya no se supere el Tiempo de Inactividad Máximo Anual del Servicio durante un Año SLA y, durante dicho periodo, el Cliente podrá reclamar Créditos de Servicio elevados para cada Intervalo de Crédito de Servicio ("**Créditos de Servicio Elevados**") que tendrán un límite de:
- a)** Ocho (8) por ciento de los Cargos recurrentes mensuales por el Servicio en el Site afectado para la Categoría de Nivel de Servicio del Site CAT A+, A1, A y B; o
 - b)** Cuatro (4) por ciento de los Cargos mensuales recurrentes por el Servicio en el Site afectado, para todas las demás Categorías de Nivel de Servicio del Site.

19. EXCLUSIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS DE SERVICIO

19.1 Para el cálculo de los Créditos de Servicio sólo se utilizarán las mediciones realizadas por BT.

19.2 Se excluirán los Niveles de Servicio y/o el Tiempo de Inactividad del Servicio:

- 19.2.1** cuando el Cliente no proporcione acceso, retrase la provisión de acceso o deniegue el permiso para que BT o sus agentes y proveedores lleven a cabo las reparaciones necesarias en los Servicios;
- 19.2.2** por cualquier Incidencia Cualificada no notificada de acuerdo con los procedimientos de notificación de incidencias notificados por BT al Cliente;
- 19.2.3** en caso de cualquier error de software que afecte a los Servicios;
- 19.2.4** durante cualquier periodo de Mantenimiento Planificado, a menos que el tiempo de interrupción del servicio supere la estimación de tiempo comunicada al Cliente;
- 19.2.5** en la medida en que se pierda tiempo cuando se deniegue el permiso para llevar a cabo cualquier reparación necesaria;
- 19.2.6** cuando se abran erróneamente tickets de incidencia de Prioridad 1;
- 19.2.7** durante cualquier periodo de prueba de los Servicios;
- 19.2.8** en caso de indisponibilidad de los datos recopilados por la infraestructura de control alojada en la nube del Proveedor, tal y como se muestran en los informes y en los paneles de control casi en tiempo real;
- 19.2.9** durante solicitudes de servicio simples;
- 19.2.10** si un Servicio de Habilitación o un Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente no se entrega a tiempo, no está conectado o no funciona;
- 19.2.11** cuando la incidencia se deba al Servicio de Habilitación o al Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente; y
- 19.2.12** si el Servicio se suspende debido al incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del presente Contrato.

20. LIMITACIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS DE SERVICIO

- 20.1** Los Créditos de Servicio para todos los Niveles de Servicio se sumarán y no podrán superar el 100% de los Cargos recurrentes mensuales acumulativos en cualquier Site afectado.
- 20.2** Para tener derecho a los Créditos de Servicio, y antes de que se pueda aplicar cualquier Crédito de Servicio, el Cliente deberá presentar una reclamación en un plazo de 25 días tras el final del mes en el que el Servicio no haya funcionado correctamente o, en caso de que la legislación local obligatoria exija un plazo mayor, en el plazo más breve que se pueda aplicar.
- 20.3** Los Créditos de Servicio serán:
- 20.3.1** abonados mediante deducción de la factura del Cliente en un plazo de dos ciclos de facturación a partir de la recepción de una reclamación; o
 - 20.3.2** si se trata de Créditos por Prestación de Servicios a Tiempo, abonados mediante deducción de la primera factura posterior a la Fecha de Servicio Operativo; o
 - 20.3.3** tras la finalización del Servicio, cuando BT no deba emitir más facturas, abonados por BT en un plazo de dos meses a partir de la recepción de una reclamación.

Sección G – Protección de Datos

Con este Servicio, BT y sus proveedores sólo actuarán como Responsables de conformidad con los términos establecidos en el los Términos y Condiciones Principales.

Sección H – Términos Definidos y Abreviaturas

A los efectos del presente Anexo de Servicios, los siguientes términos y abreviaturas tendrán el significado que se les atribuye:

"Acuerdo" significa el acuerdo entre BT y el Cliente que incluye este Anexo, los Términos y Condiciones Principales, cualquier anexo y cada Pedido.

"Anexo" significa cualquier anexo del Acuerdo que describa un Servicio y establezca los términos específicos aplicables a dicho Servicio, e incluye cualquier anexo para dicho Servicio.

"Anexo de Gestión del Servicio" significa el Anexo en el que se establecen los términos relativos a la prestación de la Gestión del Servicio por parte de BT, tal y como se proporciona al Cliente con el Pedido.

"Año SLA" significa las 8760 horas que comienzan en la Fecha de Servicio Operativo de cada Site y finalizan 365 días después; a partir de entonces, el Año SLA serán los doce (12) meses más recientes en los que se preste el Servicio.

"Aplicación" significa el software diseñado para realizar una tarea de procesamiento específica.

"Aplicación Aware Routing" significa la capacidad de enrutar el tráfico basándose en el tipo de Aplicación o grupo de Aplicaciones.

"BT" significa la entidad del grupo BT establecida en el Pedido o Términos y Condiciones Principales.

"Cargos" significa las tasas y cargos que debe abonar el Cliente en relación con el Servicio, tal y como se establece en el Pedido.

"Categoría de Nivel de Servicio del Site" tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 18.1.

"Cifrado" es la transformación de datos en datos ilegibles mediante una transformación criptográfica utilizando una clave. Descifrado es el proceso para revertir los datos ininteligibles en datos con significado utilizando una clave.

"Cliente" significa la entidad cliente establecida en el Pedido o en los Términos y Condiciones Principales.

"Contenido" significa las aplicaciones, datos, información (incluidos correos electrónicos), vídeo, gráficos, sonido, música, fotografías, software o cualquier otro material.

"**Crédito de Servicio**" tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 16.1.

"**Día Laborable**" significa los días laborables generalmente aceptados en la localidad del Site, excluidos los días festivos nacionales o bancarios.

"**Dispositivo SD-WAN**" significa los dispositivos proporcionados por BT, tal y como se establecen de forma más específica en el Pedido.

"**Equipo de Terminación de Red**" o "**NTE**" significa el equipo de BT utilizado para prestar el Servicio, ya sea en el punto de conexión entre la Red de BT y la Línea de Acceso, o proporcionado en el/los Site(s) para la conexión a la Unidad de Terminación de Red.

"**Fecha comprometida del Cliente**" significa la fecha facilitada por BT en la que está previsto que comience la prestación del Servicio.

"**Fecha de Servicio Operativo**" significa la fecha en la que el Servicio se pone a disposición del Cliente por primera vez.

"**Horario Comercial**" significa las horas comprendidas entre las 08:00 y las 17:00 de un día laborable en la localidad del Site específico.

"**Incidencia**" significa cualquier interrupción no planificada o una reducción de la calidad del Servicio o de un elemento concreto de los Servicios.

"**Incidencia Cualificada**" significa cualquier Incidencia que afecte a los Servicios dentro del Límite de Gestión del Servicio, a excepción de las incidencias causadas por:

- a) modificaciones o alteraciones de los Servicios realizadas por el Cliente, o por BT de acuerdo con las instrucciones del Cliente;
- b) mantenimiento planificado;
- c) configuraciones de red que BT no haya aprobado;
- d) incidencias de las que se haya informado pero BT no pueda confirmar que existe una incidencia tras realizar pruebas; o
- e) el Cliente solicita a BT que realice pruebas de los Servicios en un momento en el que no se ha detectado ni notificado ninguna incidencia.

"**Intervalo de Crédito de Servicio**" es el periodo de tiempo establecido en la tabla del Apartado 18.2.

"**LAN**" significa red de área local.

"**Ley Aplicable**" tiene el significado establecido en los Términos y Condiciones Principales.

"**Límite de Gestión del Servicio**" tiene el significado que se le atribuye en la Parte B.

"**Línea de Acceso**" significa un circuito que conecta el/los Site(s) a la Red de BT o al PoP.

"**Mantenimiento Planificado**" significa el mantenimiento programado con antelación.

"**MPLS**" significa tecnología de conmutación de etiquetado multiprotocolo.

"**Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo**" tiene el significado que se le da en el Apartado 17.1.

"**Nivel de Servicio**" tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 16.1.

"**Objetivo Anual de Disponibilidad del Servicio**" es el objetivo establecido en la tabla del Apartado 18.2.

"**Pedido**" significa un pedido o parte de un pedido realizado por el Cliente y aceptado por BT en virtud del presente Contrato para uno o más Servicios.

"**Plazo de Suscripción**" significa el periodo de servicio mínimo (que comienza en la Fecha de Servicio Operativo) durante el cual BT prestará el Servicio según lo establecido en el Pedido. También puede denominarse Periodo Mínimo de Servicio.

"**Asignación de Crédito de Servicio Mensual**" es el tiempo establecido en la tabla del Apartado 18.2.

"**Política de Uso Aceptable**" o "**AUP**" tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 7.1.

"**PoP**" significa un punto de presencia, que es el punto donde termina la Línea de Acceso y es el punto de demarcación entre la Línea de Acceso y el resto de la Red de BT.

"**Portal**" significa el portal que el Cliente utilizará como acceso para controlar, autogestionar, configurar y ver los informes del Servicio, tal y como se establece en la Parte B.

"**Prioridad 1**" significa a una Incidencia Cualificada que no se puede evitar y que también constituye una pérdida completa de los Servicios en el/los Site(s).

"**Punto de Código de Servicios Diferenciados**" o "**DSCP**" significa a un campo de un paquete IP que permite asignar diferentes niveles de servicio al tráfico de red; esto se consigue marcando cada paquete de la red con un código DSCP y asignándole el nivel de servicio correspondiente.

"**Red de BT**" significa la red de comunicaciones propiedad de BT o alquilada por BT y utilizada para prestar el Servicio.

"**SD-WAN**" significa red de área extensa definida por software, que es un servicio virtualizado que conecta y extiende las redes empresariales a través de grandes distancias geográficas.

"**Servicio de Habilitación**" tiene el significado que se le da en la Parte B.

"**Servicio**" tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 1.1.

"**Site**" significa el Site físico del Cliente al que se prestarán los Servicios. Dicho Site puede ser propiedad del Cliente o de un tercero.

"**Términos y Condiciones Principales**" es el acuerdo rector que rige este Anexo y al que se hace referencia en el Pedido o que se incluye como parte del Contrato.

"**Tiempo de Inactividad del Servicio**" tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 18.3.

"**Tiempo Máximo Anual de Inactividad del Servicio**" es el tiempo establecido en la tabla del Apartado 18.2.

"**Unidad de Terminación de Red**" o "**UTN**" significa la toma en la que el cableado, el equipo o el servicio de datos cualificado existente del Cliente se conecta a la Línea de Acceso.

"**Usuario**" hace referencia a cualquier persona a la que el Cliente permita utilizar o acceder a un Servicio.

"**VPN**" es el acrónimo de Virtual Private Network; una red que parece privada para los Usuarios pero que se proporciona a través de una infraestructura de red compartida con otros clientes. A menos que se acuerde lo contrario por escrito, las comunicaciones del Cliente a través de su VPN están restringidas a aquellos Sites que pertenezcan a su VPN.

"**WAN**" significa red de área extensa.



Sección I – Disposiciones Específicas por País

Para España:

En su virtud, las Partes suscriben el presente documento por vía electrónica, siendo efectivo a partir de la fecha del segundo firmante.

Ciente [Incluir nombre Completo del Cliente]	BT Global ICT Business Spain, S.L.U.
Firmado:	Firmado:
(Representante Autorizado)	(Representante Autorizado)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal