



PARTES:	El Cliente	BT España
Nombre o Razón Social	XXXXXXXXXXXX (en lo sucesivo, "El Cliente")	BT GLOBAL ICT BUSINESS SPAIN, S.L.U. (En lo sucesivo, "El Proveedor", "Proveedor" o "BT")
Domicilio Fiscal	XXXXXXXXXXXX	C/ María de Tubau 3, 28050 Madrid
Número de Identificación Fiscal/IVA	XXXXXXXXXXXX	B- 88625496
Representante de la Compañía	XXXXXXXXXXXX NIF del Representante (Número de Identificación) XXXXXXXXXXXX Título: XXXXXXXXXXXX	Paul Rhodes NIF del Representante (Número de identificación): X0.688.132-H Título: Representante legal

1 Definiciones y abreviaturas

Serán de aplicación las siguientes definiciones y abreviaturas, además de las de los Términos y Condiciones Generales y el Horario General de Servicio:

"**Alerta**" se trata de la notificación de un Ataque Malicioso por parte de BT al Contacto del Cliente por correo electrónico o cualquier otro medio acordado entre las Partes.

"**Arbor APS Pravail**" significa Sistema de Protección de la Disponibilidad de Arbor Pravail; la tecnología utilizada por Arbor para este Servicio.

"**Arbor Equipment**" significa Arbor APS Pravail que es el Equipo del Cliente.

"**Arbor**" significa Arbor Networks Inc cuyo domicilio social es 76 Blanchard Road, Burlington, MA 01803 USA.

"**Ataque Malicioso**" significa un ataque DDoS, una avalancha DDoS, un mal uso del protocolo y un ataque basado en anomalías de comportamiento.

"**BT Network**" es la red de Comunicaciones propiedad o arrendada por BT y utilizada en relación con el Servicio.

"**Cargos recurrentes**" se refiere a los cargos por el Servicio o la parte aplicable del Servicio que se facturan repetidamente en cada período de pago (por ejemplo, cada mes), según lo establecido en el Pedido.

"**Circuito de Acceso a Internet**" es un enlace proporcionado por el Cliente a internet desde el Router del Cliente que puede obtenerse de BT u otro proveedor.

"**Cisco Router**" significa un Cisco 1941 combinado Router/Servidor de Terminal.

"**DDoS**" significa Denegación del Servicio Distribuido.

"**Dirección IP**" es un número único en Internet de una tarjeta o controlador de red que identifica un dispositivo y es visible por todos los demás dispositivos en Internet.

"**Equipo de soporte**" significa el Router Cisco y el equipo Arbor (siendo el equipo del cliente) detallado en el pedido y que ha superado las pruebas de aceptación acordadas.

"**Grupo de protección**" hace referencia a un rango de direcciones IP que BT supervisará y a los umbrales que se utilizarán para activar una alerta y la consiguiente mitigación.

"**Horario comercial**" es entre las horas de 08:00 a 17:00 en un día laborable.

"**Incidencia**" significa una interrupción no planificada o una reducción en la calidad del Servicio o elemento particular del Servicio.

"**Internet**" es un sistema global de redes interconectadas que utilizan un Protocolo de internet estándar para vincular dispositivos en todo el mundo.

"**IPSEC VPN**" significa una VPN encriptada que cumple con el estándar del protocolo de comunicación IP.

"**MPLS**" significa conmutación de etiquetas multiprotocolo.

"**Nivel de gravedad 1**" se refiere a un ataque malintencionado que tiene un impacto grave en las direcciones IP aplicables a los grupos de protección y que no se puede eludir.

"**Nivel de gravedad 2**" significa un ataque malintencionado que tiene un gran impacto en una parte de las Direcciones IP aplicables a los Grupos de Protección y que no puede ser eludido.



"**Nivel de gravedad 3**" se trata de un ataque malintencionado que ha degradado las direcciones IP aplicables a los grupos de protección y para el que BT ha podido proporcionar una alternativa.

"**Nivel de gravedad 4**" significa que se ha producido un ataque malintencionado menor que no ha afectado a las Direcciones IP aplicables a los Grupos de Protección.

"**Plantilla de Mitigación**" significa el formulario que establece las contramedidas que se aplicarán cuando el Servicio entre en mitigación automática o manual según lo acordado entre las Partes.

"**Protocolo de Internet**" o "**IP**" es un protocolo de comunicaciones para dispositivos conectados a Internet que especifica el formato de las direcciones y las unidades de datos transmitidos.

"**Red de Área Local**" o "**LAN**" significa la infraestructura que permite la capacidad de transferir servicios IP dentro de los sitios (incluidos los servicios de datos, voz y videoconferencia).

"**Red Privada Virtual**" o "**VPN**" es una red que parece privada para sus 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, sus comunicaciones a través de la VPN están restringidas a los sitios que pertenecen a su VPN.

"**Reparación de Incidente**" se refiere a la reparación de un fallo en el Equipo de Soporte que tiene como resultado un Incidente.

"**Router de Banda Ancha**" significa un Router de internet que es el Equipo del Cliente.

"**Router del Cliente**" es un Acceso a Internet que es el Equipo del Cliente.

"**Servicio**" tiene el significado que se da en el apartado 2.

"**Servicio de asistencia**" se refiere al servicio de asistencia de BT para cualquier problema, tal y como se describe con más detalle en este Anexo de Servicio.

"**Servicios Asociados**" se refiere a servicios, software y equipos adicionales necesarios para que el Servicio funcione, que no forman parte del Servicio en sí. Los Servicios Asociados requeridos se especifican con más detalle en este Anexo de Servicio.

"**Servicio Habilitador**" tiene el significado dado en el Apartado 5.1.

"**Servicios Profesionales**" se trata de la asistencia en la implementación y configuración del Servicio con los Servicios de Habilitación y la asistencia operativa.

"**Ticket**" significa un "**número de referencia de la avería**", tal y como se describe en el presente Anexo de Servicio.

"**Tráfico**" significa el flujo de datos a través de Internet que es monitoreado por el Servicio.

2 Descripción del Servicio

2.1 Resumen del Servicio

BT proporcionará al Cliente un Servicio 24 horas al día, 7 días a la semana, que perfila el comportamiento normal del Tráfico de Internet para proporcionar la identificación de Ataques Maliciosos basados en patrones de Tráfico anómalos, para permitir que los Ataques Maliciosos sean mitigados y filtrados. El Servicio se compone de:

- todos los componentes estándar del servicio establecidos en el Apartado 2.2 y en cualquier Pedido aplicable; y
- cualquiera de las opciones de servicio establecidas en el Apartado 2.3 que seleccione el Cliente según lo establecido en cualquier Pedido aplicable.

2.2 Componentes estándar de servicio

2.2.1 BT proporcionará al Cliente todos los siguientes componentes estándar del Servicio de acuerdo con los detalles establecidos en cualquier Pedido aplicable:

- monitorización del tráfico en los Grupos de Protección
- investigación de patrones de Tráfico Anómalos;
- apoyo y asesoramiento en materia de mitigación;
- Alertas;
- informes semanales sobre Ataques Maliciosos y rendimiento del Tráfico; apoyo administrativo;
- Soporte del Servicio de Atención al Cliente de BT, donde se registrarán y diagnosticarán las incidencias;
- Reparación de incidencias; y



- Servicios Profesionales hasta un máximo de cinco (5) días.

2.2.2 Cuando BT detecte un ataque malintencionado o el Cliente lo comunique al Servicio de Atención al Cliente, BT:

- proporcionará Alertas y/o asesoramiento por teléfono al Contacto del Cliente, incluyendo, en su caso, asesoramiento sobre las pruebas que debe realizar el Cliente;
- llevará a cabo pruebas de diagnóstico desde nuestras instalaciones; y mitigará el Ataque Malicioso mediante
 - o intervención automática; o
 - o la intervención manual según lo acordado.
- responder y hacer esfuerzos razonables para aplicar la mitigación del Ataques Maliciosos de acuerdo con la siguiente tabla:

Gravedad del Ataque Malicioso	Objetivo de Tiempo de Respuesta	Tiempo de Restauración del Objetivo
Nivel de Gravedad 1	15 minutos	2 horas
Nivel de Gravedad 2	1 hora	4 horas
Nivel de Gravedad 3	1 hora	8 horas
Nivel de Gravedad 4	1 hora	16 horas

2.2.3 **Notificación de Incidencias.** Las Incidencias pueden ser detectadas proactivamente por BT o notificadas por el Cliente. Cuando el Cliente experimente una Incidencia aún no detectada por BT; el Contacto del Cliente la notificará al Servicio de Atención al Cliente de BT. Para cada incidencia:

- BT dará al Cliente un número de referencia único para la Incidencia ("**Ticket**");
- BT informará al Cliente cuando considere que la Incidencia está resuelta, y BT cerrará el Ticket cuando
 - o el Cliente confirme que la incidencia se ha resuelto en un plazo de 24 horas tras ser informado;
 - o
 - o BT haya intentado sin éxito ponerse en contacto con el contacto del cliente, de la forma acordada, en relación con la incidencia y el cliente no haya respondido en las 24 horas siguientes al intento de BT de ponerse en contacto con el contacto del cliente.
- Si el Cliente confirma que la Incidencia no se ha resuelto en un plazo de 24 horas tras ser notificada, el Ticket permanecerá abierto y BT seguirá trabajando para resolver la Incidencia.
- Cuando BT pueda demostrar que la Incidencia se debe a un fallo en el Equipo de Soporte, BT llevará a cabo una Reparación de la Incidencia de acuerdo con el Apartado 2.2.4.

2.2.4 **Reparación de incidencias.** Para resolver las Incidencias, BT:

- asesorará por teléfono, incluyendo, en su caso, aconsejar al Cliente sobre las pruebas y comprobaciones que debe realizar; o
- realizará comprobaciones de diagnóstico en las instalaciones del Cliente.
- Si las acciones establecidas en este Apartado 2.2.4 no resuelven la incidencia, BT
- visitará el sitio para diagnosticar y solucionar la Incidencia sin demora indebida; y
- retirará todo o parte del Equipo de Soporte del Emplazamiento para su inspección, prueba y reparación, pero siempre que sea razonablemente posible BT tomará medidas para proteger la continuidad del Servicio.

La Reparación de Incidencias cubre cualquier fallo en el Equipo de Soporte que no sea:

- pérdida de programas de software generados por el Cliente;
- trabajos a petición del Cliente fuera del Horario Comercial;



- la reparación, la sustitución o el redireccionamiento de su cableado o el suministro de cableado adicional;
- Incidencias comunicadas por el Cliente que no estén causadas por un fallo en el Equipo de Soporte;

El Cliente deberá:

- poner a disposición de BT cualquier otro Equipo de soporte en el Emplazamiento.

Cuando las piezas de repuesto sean proporcionadas por BT, las piezas retiradas pasarán a ser propiedad de BT.

2.2.5 **Suspensión del Servicio de Internet.** En caso de que BT determine razonablemente que un ataque malintencionado o ataques malintencionados frecuentes:

- amenazan la Red de BT; o
- tienen un impacto significativo en los demás clientes de BT,

BT impedirá todo el Tráfico entrante al objetivo del Ataque Malicioso y denegará el Tráfico al objetivo y a todas las áreas de la Red de BT. Esto puede significar que el objetivo del Ataque Malicioso puede perder parte o la totalidad de su servicio de Internet. BT hará todos los esfuerzos razonables para mantener al Cliente informado de los motivos de cualquier suspensión y de los plazos para la eliminación de la misma.

2.3 Opciones de Servicio

El Cliente podrá solicitar las siguientes opciones. Éstas se establecerán en cualquier Pedido aplicable y serán proporcionadas por BT de acuerdo con los detalles establecidos en dicho Pedido:

- Servicios profesionales adicionales además de los Servicios profesionales establecidos en el Apartado 2.2 anterior.
- El suministro de Equipo de Soporte. Esto estará sujeto a condiciones separadas para la reventa de los Equipos proporcionados por BT.

3 Prestación de Servicios

3.1 BT:

- proporcionará al Cliente los datos de contacto del servicio de asistencia al que el Cliente podrá dirigirse para presentar solicitudes de servicio, informar de Incidencias y Ataques Maliciosos y formular preguntas sobre el Servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana ("**Servicio de Atención al Cliente**");
- configurará el Servicio con los Servicios de Habilitación;
- realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio para garantizar que está configurado correctamente
- realizará pruebas de aceptación en el Equipo del cliente cuando BT lo considere necesario antes de incluir el Equipo del cliente como Equipo de Soporte.

3.2 La Fecha de Servicio Operativo se produce en la fecha en que BT haya completado las actividades anteriores.

4 Límite de Gestión de Servicios de BT (SMB)

4.1 BT proporcionará y gestionará el Servicio tal y como se establece en este Anexo de Servicio y como se especifica en el Pedido hasta:

4.1.1 El(los) puerto(s) ethernet que enlaza(n) el Equipo Arbor con el Router del Cliente y el firewall del Cliente;

4.1.2 Cuando el Servicio se gestione

(a) a través de Internet, el puerto ethernet que enlaza el Router Cisco con el Router de Banda Ancha; o

(b) a través de MPLS, el puerto ethernet que conecta el Router Cisco con los demás servicios de habilitación,

4.2 BT no tendrá ninguna responsabilidad por el Servicio fuera de los Límites de Gestión del Servicio.

4.3 BT no hace ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio funcionará en combinación con cualquier Equipo del Cliente u otro equipo, Servicio y software no proporcionado por BT.

4.4 **Limitaciones del Servicio.** El Servicio se considera una obligación de medios; lo que significa que BT no podrá detectar y mitigar todos los ataques malintencionados. Además, en algunas circunstancias la mitigación puede filtrar también el tráfico legítimo. Por lo tanto, la responsabilidad de BT se limita a poner la diligencia y los medios



adecuados para detectar y/o mitigar cualquier ataque malintencionado o para filtrar el tráfico legítimo según lo establecido en este Anexo de Servicio; sin compromiso sobre el resultado.

5 Responsabilidades del Cliente

5.1 **Servicios Asociados.** Antes de que se pueda prestar el Servicio, el Cliente deberá asegurarse de que los siguientes Servicios Asociados estén en funcionamiento para conectar el Servicio y que estos Servicios Asociados cumplan con los requisitos técnicos mínimos:

- Equipo del Cliente, incluyendo el Equipo Arbor, el Router Cisco y el Router de Banda Ancha;
- Software Arbor;
- Una LAN del Cliente;
- Circuito de Acceso a Internet; y
- Cuando el Servicio se gestiona a través de:
 - Internet; VPN IPSEC entre el Router Cisco y el Router de Banda Ancha; o
 - MPLS, un servicio MPLS.

(cada uno un "Servicio de habilitación").

Si los Servicios Asociados anteriores se prestan mediante estos Servicios Asociados (incluidos, entre otros, los Servicios de Habilitación), estos Servicios Asociados estarán sujetos a los respectivos términos y condiciones acordados entre BT y el Cliente para dichos Servicios Asociados.

BT no será responsable de la prestación del Servicio si estos Servicios Asociados no están en funcionamiento antes de la prestación de este Servicio y BT podrá cancelar el Servicio con arreglo a las condiciones de cancelación acordadas en las Condiciones Generales.

5.2 Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, a lo largo de la prestación del Servicio, el Cliente deberá:

- poner a disposición y mantener los Servicios de Habilitación y cumplir con los términos y condiciones en los que se prestan y pagar todos los cargos relacionados con el uso de los Servicios de Habilitación al proveedor de los mismos;
- proporcionar (de conformidad con el Anexo de Servicios Generales) a BT los nombres y datos de contacto de las personas autorizadas a actuar en su nombre para asuntos de gestión del Servicio ("**Contacto del Cliente**");
- proporcionar a BT cualquier información razonablemente requerida sin demora indebida, incluidos los detalles de los Grupos de Protección a través de las Plantillas de Mitigación
- completar y acordar las Plantillas de Mitigación;
- asegurarse de que el Equipo del Cliente tiene:
 - una dirección IP registrada públicamente si el Servicio se va a gestionar a través de Internet; o
 - Direcciones IP asignadas desde su rango de direcciones IP internas si el Servicio se va a gestionar a través de MPLS; y
 - proporcionar un cableado interno entre el Equipo del Cliente y los Servicios de Habilitación, según corresponda.

5.3 A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:

- avisar inmediatamente a BT de cualquier cambio en los:
 - Contactos del Cliente o sus datos de contacto;
 - Los Servicios de Habilitación;
 - Los Grupos de Protección y el Tráfico autorizado establecidos en la Plantilla de Mitigación;
- tomar cualquier medida solicitada por BT en caso de un Ataque Malicioso prolongado o frecuente;
- garantizar que los Usuarios informen de los Incidentes o Ataques Maliciosos al Contacto con el Cliente y no al Servicio de Atención al Cliente.
- garantizar que el Contacto con el Cliente reciba los informes de incidencias y Ataques Maliciosos de los Usuarios y los transmita al Servicio de Atención al Cliente utilizando los procedimientos de información acordados entre las partes, y que esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidencias y Ataques Maliciosos;



- Terminar inmediatamente el acceso a cualquier Contacto del Cliente que deje de ser un Contacto del Cliente autorizado;
- supervisar y mantener cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio o utilizado en relación con un Servicio
- si lo solicita BT, para garantizar la seguridad o la integridad del Servicio, cambiar cualquiera o todas las contraseñas y/u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio
- tomar todas las medidas razonables para evitar el acceso no autorizado al Servicio; y
- cooperar en el diagnóstico de incidencias realizando cualquier diagnóstico y rutina de prueba solicitados por BT o incluidos en las instrucciones del fabricante.

6 Tarifas y Condiciones de Pago

- 6.1 Los Cargos por el Servicio se establecerán en el Pedido, dependiendo de la Opción de Servicio (como se establece en el Apartado 2.3) seleccionada.
- 6.2 Dichos Cargos se facturarán según lo establecido en el Anexo de Servicios Generales y se pagarán de acuerdo con las condiciones de pago acordadas en las Condiciones Generales.
- 6.3 Además, BT se reserva el derecho a cobrar al Cliente por cualquier actividad que se realice fuera de los Límites de Gestión del Servicio de BT y/o por la investigación de incidencias o Ataques Maliciosos notificados por el Cliente a BT cuando BT no encuentre ninguna Incidencia o Ataque Malicioso.
- 6.4 **Cargos por Terminación.** A diferencia de lo acordado en la Tarifa de Servicios Generales, será de aplicación lo siguiente:
- 6.4.1 si el Cliente rescinde el Servicio unilateralmente o si BT rescinde el Servicio por incumplimiento del Cliente antes de que haya expirado el Período Mínimo de Servicio, entonces, además de todos los Cargos pendientes por el Servicio prestado, el Cliente pagará los Cargos por rescisión que se indican a continuación:
- (a) una cantidad igual a los Cargos Recurrentes del Servicio cancelado para los meses restantes de los primeros 12 Meses del Período Mínimo de Servicio;
 - (b) una cantidad igual al 20% de los Cargos Recurrentes por Emplazamiento para todos los demás meses del Período Mínimo de Servicio;
 - (c) los gastos profesionales a los que se haya renunciado en relación con el Servicio cancelado; y
 - (d) Cargos de desinstalación.
- 6.4.2 Si el Cliente rescinde el Servicio al final del Período Mínimo de Servicio o en cualquier momento posterior, además de todos los cargos pendientes por el Servicio prestado, el Cliente pagará únicamente los Cargos de Desinstalación.

7 Niveles de Servicio

No hay Niveles de Servicio aplicables a este Servicio, por lo que los Niveles de Servicio establecidos en la Lista de Servicios Generales no son aplicables a este Servicio.

8 Cambios

- 8.1 Cualquier cambio en el Servicio que el Cliente pueda requerir está sujeto a la firma de un nuevo Pedido en el que las Partes acordarán los nuevos Cargos aplicables, los cambios requeridos, el calendario de implementación y cualquier otro cambio relevante en los términos para tener en cuenta el cambio.

9 Tratamiento de Datos

- 9.1 Condiciones aplicables. Las Partes acuerdan que está previsto que BT pueda recibir o tratar Datos Personales en nombre del Cliente como Responsable del Tratamiento de Datos en relación con el Servicio o como resultado de la prestación de este Servicio. Todos los Datos del Cliente están sujetos a la cláusula de "Datos" establecida en el Acuerdo.
- 9.2 La naturaleza y la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales del Cliente. El Servicio proporciona protección contra ataques cibernéticos de Denegación de Servicio Distribuido (DDoS). BT no utiliza Datos Personales más allá de los necesarios para el suministro, la garantía y la facturación. El Servicio funciona en la capa 3 y utiliza Direcciones IP. Esto en sí mismo puede no ser un Dato Personal si la Dirección IP se asigna a un host o dispositivo, aunque los datos pueden ser "seudónimos", es decir, podría ser posible que BT o el Cliente "triangulen" hasta una



ubicación o un comportamiento de uso de identificación del Usuario final. El Servicio DDoS identifica anomalías o patrones de tráfico o uso que podrían sugerir el inicio de un ataque y, a continuación, desvía el tráfico para evitar que afecte a las redes, sistemas y aplicaciones del cliente. El tráfico puede generarse involuntariamente desde un dispositivo y una dirección IP pertenecientes a cualquier Sujeto de Datos.

- 9.3 Los tipos de Datos personales del cliente tratados por BT o sus Encargados o el cliente serán:
- sitio web o dirección IP;
- 9.4 Los Datos personales del Cliente se referirán a las siguientes categorías de Sujetos de datos:
- Empleados del Cliente;
 - cualquier Titular de Datos (controlado por el Cliente).
- 9.5 Estas listas no son exhaustivas, ya que el Cliente especificará qué Datos Personales del Cliente serán tratados.

En virtud de lo cual, las Partes ejecutarán el presente documento por firma electrónica, siendo efectivo a partir de la fecha del segundo firmante.

Cliente [Incluir nombre del cliente]	BT Global ICT Business España, S.L.U.
Firmado:	Firmado:
(Representante autorizado)	(Representante autorizado)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal