



## 1 Definiciones y Abreviaturas

Serán de aplicación las siguientes definiciones y abreviaturas, además de las que ya figuran en las Condiciones Generales y en el Anexo de Servicios Generales.

**"Ancho de Banda Sostenido"** significa el percentil 95 de la utilización del ancho de banda sostenido del Cliente establecido por el estándar de la industria, en el que se excluye el 5% más alto del tráfico y se mide el valor siguiente.

**"Ancho de Banda Ampliable"** significa una opción de tarifa por la que el Cliente puede optar por tomar un puerto de BT Internet Connect Global a una velocidad superior a su necesidad de Ancho de Banda Sostenido.

**"Ancho de Banda Mínimo comprometido"** significa el Ancho de Banda Mínimo para la función de Ancho de Banda Ampliable, tal y como se especifica en el Pedido, por el que el Cliente pagará una cuota mensual recurrente, se utilice o no.

**"ASN Privado"** ver Número de Sistema Autónomo.

**"ASN público"** véase Número de Sistema Autónomo.

**"Border Gateway Protocol" o "BGP"** significa un protocolo de pasarela que los routers utilizan para intercambiar niveles adecuados de información de enrutamiento.

**"Fecha de Entrega indicativa"** significa una fecha de entrega estimada proporcionada al Cliente por BT después de que el Cliente haya firmado el Pedido.

**"Incidencia en el Dominio del Cliente"** significa una incidencia que no es una Incidencia Excluida y que está causada o ha contribuido a ella por un acto u omisión fuera del Límite de Gestión del Servicio e incluye, pero no se limita a, las incidencias en las que el motivo de la interrupción es un fallo causado por:

- (a) un suministro eléctrico inadecuado, ya sea comunicado por el Cliente o identificado proactivamente por BT;
- (b) el equipo del Cliente o el equipo no gestionado por BT en virtud del Acuerdo;
- (c) un Proveedor del Cliente (distinto de BT); o
- (d) el Cliente intenta utilizar el Servicio para un fin que va más allá del diseño de la solución o fuera del ámbito del Acuerdo.

**"Incidencia Excluida"** significa una incidencia en la que el motivo de la interrupción es un fallo causado por:

- (a) un fallo de alimentación del Cliente que es causado:
  - (i) por un evento de fuerza mayor según lo establecido en las Condiciones Generales (pero no incluye los cortes de energía persistentes);
  - (ii) por un mantenimiento planificado por el Cliente cuando dicho mantenimiento se haya notificado previamente a BT de conformidad con el Acuerdo;
- (e) una incidencia causada por un problema de puesta en marcha o entrega inicial antes de la Fecha de Servicio Operativo; o
- (f) un subcontratista de BT.

**"Incidencia de gravedad 1"** significa una incidencia que tiene un impacto severo en el Servicio del Cliente que no puede ser evitado.

**"Internet"** significa la red de datos global que comprende redes interconectadas (que utilizan el conjunto de protocolos TCP/IP).

**"IP"** significa el protocolo de Internet, un protocolo de capa de red que ofrece un Servicio de red de Internet sin conexión.

**"LAN"** significa Red de Área Local que comprende la red de datos interna del Cliente.

**"Nombre de Dominio"** significa un nombre registrado en una autoridad de registro de Internet para su uso como parte de la URL del Cliente.

**"Número de Sistema Autónomo" o "ASN"** significa un número único global asignado por un Registro Regional de Internet. Hay dos tipos de ASN: Públicos y Privados. Un ASN público se utiliza cuando un sistema autónomo intercambia información de enrutamiento con otros sistemas autónomos en la Internet pública. Es decir, todas las rutas que se originan en un Sistema Autónomo son visibles en Internet. Un ASN Privado se utiliza cuando un Sistema Autónomo se comunica a través de BGP con un único Proveedor. Como la política de enrutamiento entre el Sistema Autónomo y el Proveedor no será visible en Internet, se puede utilizar un ASN Privado para este fin.

**"PoP"** significa Punto de Presencia, que es una ubicación en la que la Línea de Acceso está conectada a una Red principal.

**"Proveedor de Servicios de Internet" o "ISP"** significa una organización que proporciona Servicios para acceder o utilizar Internet.

**"Registro Regional de Internet" o "RIR"** significa las cinco organizaciones que gestionan la asignación y el registro de recursos de Internet (direcciones IP públicas y números de AS públicos) en todo el mundo. Estas organizaciones son las siguientes: Centro Africano de Información de Redes (AfrINIC), Registro Americano de



Números de Internet (ARIN), Centro de Información de Redes de Asia-Pacífico (APNIC), Centro de Información de Redes de América Latina y el Caribe (LACNIC), Centro de Coordinación de Redes de Redes IP Europeas (RIPE).

"**Recurso Independiente del Proveedor**" o "**PIR**" significa recursos de Internet (direcciones IP públicas y números de AS públicos) que han sido cedidos por un RIR a un Cliente y/o un ISP para su uso.

"**Servicio de Nombres de Dominio**" o "**DNS**" significa un sistema de directorio que traduce las direcciones IP numéricas en Nombres de Dominio para identificar a los Usuarios en Internet.

"**Sistema Autónomo**" significa un grupo conectado de uno o más prefijos IP gestionados por uno o más operadores de red que tienen una política de enrutamiento única y claramente definida.

"**URL**" significa Localizador Uniforme de Recursos, que es la dirección utilizada para localizar un recurso en Internet.

## 2 Descripción del Servicio

BT Internet Connect Global proporciona un acceso global a Internet robusto, fiable, de alto rendimiento y gestionado. Está diseñado específicamente para que las empresas multinacionales y los Proveedores de contenidos conecten sus Emplazamientos a Internet, desde las sucursales hasta los centros de datos, y para facilitar aplicaciones como el correo electrónico, el acceso a la Internet pública y el despliegue de Intranet/Extranet.

BT proporcionará los componentes del Servicio estándar, tal y como se describe en el Apartado 2.1 y según se especifique en el Pedido, junto con las características de Servicio adicionales descritas en el Apartado 2.2 cuando el Cliente las seleccione y se establezcan en el Pedido (el "**Servicio**").

### 2.1 Componentes del Servicio

#### 2.1.1 Líneas de Acceso

BT o su agente se encargará de que el/los emplazamiento(s) esté(n) conectado(s) a un punto de presencia de Internet ("**PoP**") utilizando el tipo de Línea de Acceso establecido en el Pedido. La(s) opción(es) de Línea de Acceso disponible(s) en un Emplazamiento puede(n) variar según la ubicación del mismo, pero incluirá(n) una o más de las siguientes:

- Línea de Acceso alquilada;
- Línea de Acceso Ethernet; o
- Línea de Acceso existente del Cliente.

#### 2.1.2 Asignación y Gestión de Direcciones IP

BT gestionará las direcciones IP que se utilicen con el Servicio. El Cliente especificará en el Pedido si utilizará sus direcciones IP existentes con el Servicio, o si requiere que BT le asigne direcciones IP. Si BT asigna direcciones IP para su uso con el Servicio, el Cliente devolverá dichas direcciones IP a BT cuando se cancele o cese el Servicio. Si el Cliente opta por utilizar sus direcciones IP existentes con el Servicio, el Cliente se asegurará de que sus direcciones IP existentes no sean asignadas a ninguna otra entidad por ningún Registro Regional de Internet.

#### 2.1.3 Enrutamiento Estático o Dinámico

El Cliente especificará en el Pedido si la comunicación entre la red del Cliente e Internet será estática o dinámica (utilizando el enrutamiento BGP). Si el Cliente especifica el enrutamiento BGP dinámico con el Servicio, éste requerirá que se utilice un número de sistema autónomo ("**ASN**") con él. El Cliente especificará si utilizará su ASN público o privado existente, o si desea que BT le asigne un ASN privado. Si BT asigna un ASN privado para utilizarlo con el Servicio, el Cliente devolverá este ASN a BT cuando se cancele o cese el Servicio.

#### 2.1.4 Servicio de Sistema de Nombres de Dominio ("**DNS**")

BT proporcionará un servidor DNS de caché para mantener una serie de entradas DNS de uso frecuente, a fin de permitir una resolución más rápida de los nombres de host y las direcciones IP. BT configurará sus servidores para permitir la resolución DNS inversa para los Clientes cuyas direcciones IP sean asignadas por BT como parte del Servicio. La búsqueda inversa de DNS es el proceso de encontrar un nombre de host (por ejemplo, [www.bt.com](http://www.bt.com)) correspondiente a una dirección IP en la Internet pública utilizando un sistema de nombres de dominio.

#### 2.1.5 Puerto

BT o su agente se encargará de que la(s) línea(s) de acceso se conecte(n) al PdP de Internet utilizando el tipo de puerto especificado en el Pedido. Las velocidades de los puertos disponibles en un PoP de Internet pueden variar.

#### 2.1.6 Informes de Rendimiento



BT pondrá a disposición del Cliente Informes de Rendimiento de la Red de Acceso a Internet a través de un portal web. Los Informes de Rendimiento de la Red de Acceso a Internet muestran el rendimiento de la red entre los PdP seleccionados por BT. Los parámetros de rendimiento que puede ver el Cliente son los siguientes:

- Rendimiento de la red central (incluida la utilización de los puertos, el retardo de ida y vuelta, las pérdidas o los descartes de paquetes).
- Rendimiento de los puertos del Cliente (incluida la utilización de los puertos, el rendimiento, las caídas o descartes de paquetes, los errores de paquetes para los valores medios y máximos, entrantes y salientes).

El Cliente puede acceder al portal en línea utilizando la siguiente dirección de Internet: [https://www.globalservices.bt.com/uk/en/my\\_account](https://www.globalservices.bt.com/uk/en/my_account).

BT actualizará periódicamente la información contenida en los informes de rendimiento de la red de acceso a Internet.

## 2.2 Características Opcionales del Servicio (No todas las opciones están disponibles en todas las ubicaciones)

### 2.2.1 Servicio Adicional de Sistema de Nombres de Dominio ("DNS")

Si el Cliente selecciona una de las siguientes opciones de Servicio, BT alojará el nombre de dominio registrado por el Cliente como primario y/o secundario, según se indica a continuación:

- Si el Cliente solicita las opciones de "DNS primario" y "DNS secundario" como parte del Servicio, BT alojará el servidor o servidores de "DNS primario" y "DNS secundario" del Cliente en dos ubicaciones geográficas para maximizar la resistencia del Servicio DNS.
- Si el Cliente solicita únicamente la opción de "DNS secundario" como parte del Servicio, BT alojará el nombre de dominio registrado del Cliente en el servidor o servidores de BT.

### 2.2.2 Resistencia de La línea de Acceso

Si el Cliente selecciona una de las siguientes opciones de resistencia de la Línea de Acceso como parte del Servicio, BT proporcionará una segunda línea de acceso para mejorar la disponibilidad de la conectividad a Internet en un emplazamiento o emplazamientos. No todas las opciones están disponibles en todas las ubicaciones.

| Opción de acceso | Primaria                   | Secundaria                 | Comentarios  |
|------------------|----------------------------|----------------------------|--|
| "Seguro"         | Línea Alquilada o Ethernet | Línea Alquilada o Ethernet | BT proporcionará dos Líneas de Acceso separadas a un emplazamiento. BT conectará las dos Líneas de Acceso al mismo PoP.        |
| "Seguro+"        | Línea Alquilada o Ethernet | Línea Alquilada o Ethernet | BT proporcionará dos Líneas de Acceso distintas a un emplazamiento. BT conectará las dos Líneas de Acceso a dos PdP distintos. |

Si el Cliente selecciona la resiliencia de la Línea de Acceso como opción de Servicio, en función de las preferencias del Cliente y de la configuración, el protocolo de enrutamiento y las velocidades de su red, BT configurará la segunda línea de acceso para una de las dos opciones siguientes:

- "Failover": con esta opción BT proporciona una segunda Línea de Acceso como respaldo de la Línea de Acceso principal. Las líneas de acceso principales y secundarias están conectadas a dos enrutadores de acceso diferentes que están configurados para que, si la línea de acceso principal falla, el tráfico se dirija a través de la línea de acceso secundaria.
- "Equilibrio de carga": con esta opción, BT proporciona dos Líneas de Acceso al emplazamiento de un Cliente, conectadas a diferentes enrutadores de acceso en un punto de acceso. Normalmente, ambas líneas de acceso están en uso, pero si una falla, el tráfico puede fluir por la otra (siempre que haya suficiente capacidad disponible en la otra línea de acceso).

En los dos escenarios anteriores, se recomienda que la velocidad de los puertos de cada Línea de Acceso sea igual.

### 2.2.3 Equipos BT (Routers Gestionados por BT)

Si el Cliente selecciona esta opción como parte del Servicio, BT:

- entregará e instalará los Routers Gestionados en el Emplazamiento;
- llevará a cabo pruebas de aceptación de los Routers Gestionados hasta la capa 3 del modelo de referencia de interconexión de sistemas abiertos (OSI) y los pondrá en Servicio;

Existen varias opciones de Servicios de mantenimiento para los Routers Gestionados. Estas opciones varían de un país a otro y deben seleccionarse para cada Emplazamiento y especificarse en el Pedido.

### 2.2.4 Equipo del Cliente (Routers Gestionados por el Cliente)



Si el Cliente no solicita un Router Gestionado por BT con el Servicio, dependiendo de la ubicación del Servicio, el Cliente recibirá el puerto LAN del equipo de NTE a la red o equipo del Cliente:

- como Servicio basado en puertos; o
- un Servicio consciente de la VLAN (BT proporcionará un ID de VLAN como parte de la prestación del Servicio. En este punto, el Cliente tendrá que soportar/gestionar el etiquetado de la VLAN en su propio router gestionado).

La gestión de la VLAN es invisible para el Cliente si el Servicio se presta mediante un router gestionado por BT.

#### 2.2.5 Ancho de Banda Ampliable

Cuando el Cliente realice un Pedido de Ancho de Banda Ampliable, BT proporcionará un Puerto y una Línea de Acceso que permitan una velocidad superior a la del ancho de banda sostenido. El cargo mensual recurrente por el Ancho de Banda Ampliable para cada Puerto será la suma del Ancho de Banda Mínimo Comprometido y un cargo adicional variable por el Ancho de Banda Sostenido. Los informes estarán disponibles además de otros informes de utilización a través del portal online de acuerdo con el Apartado 2.1.6. El Ancho de Banda Ampliable no está disponible en todas las ubicaciones y el Cliente deberá consultar a su representante de BT antes de realizar el Pedido.

### 3 Entrega del Servicio

- 3.1 El Cliente puede solicitar una fecha de entrega para cualquier emplazamiento del Pedido. Una vez que el Cliente haya firmado el Pedido, BT proporcionará una Fecha de entrega indicativa y (si procede) BT realizará una inspección del emplazamiento.
- 3.2 Si no se lleva a cabo una inspección del emplazamiento o si la inspección del emplazamiento no revela ningún problema, BT confirmará la Fecha de compromiso final del Cliente.
- 3.3 Si el estudio del emplazamiento revela problemas que afectan al Pedido (incluidos los costes y las condiciones), BT podrá proporcionar un nuevo presupuesto. Si el Cliente acepta el nuevo presupuesto, se cancelará el Pedido existente y se generará un nuevo Pedido basado en el nuevo presupuesto. Si el Cliente acepta dicho nuevo Pedido, se acordará una nueva fecha de entrega que también será la Fecha de Compromiso final del Cliente.
- 3.4 Si el Cliente no acepta el nuevo presupuesto, el Pedido existente se cancelará, BT no prestará el Servicio y el Cliente acepta que BT no será responsable en estas circunstancias.
- 3.5 Para el Servicio con Enrutadores Gestionados, BT configurará el Equipo de BT y las Líneas de Acceso para que el tráfico pueda enviarse de un Sitio a otro y realizará una serie de pruebas estándar. La Fecha de Servicio Operativo se produce cuando se completan con éxito las pruebas.
- 3.6 En el caso del Servicio sin routers gestionados, BT confirmará la entrega de la línea de acceso, configurará el servicio y realizará una serie de pruebas estándar. La Fecha de Servicio Operativo se produce cuando se completan con éxito las pruebas de BT.
- 3.7 BT proporciona un par de resolutores DNS para que el Cliente resuelva los registros DNS. El Servicio se considera prestado aunque sólo uno de los resolutores notificados al Cliente esté operativo.
- 3.8 BT puede ayudar a migrar el tráfico después de la Fecha de Servicio Operativo, con un cargo adicional.

### 4 Límite de Gestión del Servicio (SMB)

- 4.1 El SMB del Servicio con los Routers Gestionados de BT es la interfaz LAN en el router gestionado. Esto incluye la provisión, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta el SMB. El cable que se conecta al equipo del Cliente es responsabilidad de éste.
- 4.2 El SMB del Servicio con Routers Gestionados por el Cliente es la unidad de terminación de red de la Línea de Acceso. Esto incluye la provisión, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta la SMB. El cable que conecta la unidad de terminación de red con el equipo del Cliente es responsabilidad de éste.

### 5 Responsabilidades del Cliente

- 5.1 Si el Cliente tiene una conexión a la red de otro Proveedor de Internet, el Cliente utilizará BGP con un número de sistema autónomo único para la red del Cliente.
- 5.2 Si el Cliente se traslada al Servicio desde otro Proveedor de Internet, el Cliente notificará a la autoridad de registro local el cambio de su(s) Nombre(s) de Dominio existente(s).
- 5.3 Si el Cliente solicita únicamente la opción de "**DNS secundario**" como parte del Servicio, se asegurará de que la información de su propio servidor primario se mantenga actualizada.
- 5.4 Si el Cliente es un ISP, el Cliente deberá:



- (a) incluirá en sus contratos con sus clientes, condiciones de uso equivalentes a las del Apartado 4 del Anexo de Servicios Generales.
  - (b) si BT proporciona direcciones IP, se asegurará de que sus Clientes sólo tengan una única dirección IP dentro de la red del Cliente; y
  - (c) proporcionará una función de soporte para los clientes conectados a su red, que utilizarán dicha función de soporte para informar de todas las averías, consultas y reclamaciones. BT no proporcionará soporte directamente a ninguno de los Clientes del Cliente.
- 5.5 Si el Cliente proporciona sus propias direcciones IP, se asegurará de que:
- (a) sus direcciones IP existentes (recursos independientes del Proveedor) están registradas en una autoridad de registro de Internet aprobada;
  - (b) se trata de un bloque de direcciones de al menos un 24 (un mínimo de 256 direcciones)
  - (c) cuando lo solicite BT, o si el Cliente realiza algún cambio en la(s) dirección(es) IP, el Cliente proporcionará a BT registros actualizados relativos a las direcciones IP para su publicación en el Registro Regional de Internet
  - (d) conoce y cumple las políticas del Registro Regional de Internet que se aplican al suministro de dichas direcciones IP. La violación de estas políticas es un incumplimiento material del Acuerdo y el PIR volverá por defecto al Registro Regional de Internet correspondiente.
- 5.6 El Cliente debe asegurarse de que cualquier Equipo de BT o Equipo del Cliente conectado a la Línea de Acceso esté permanentemente alimentado y habilitado.
- 5.7 Si el Cliente selecciona la dependencia de la Línea de Acceso, se asegurará de que cualquier Router proporcionado para su uso con la Línea de Acceso resistente esté conectado al mismo segmento de su LAN que el Router para la Línea de Acceso principal.

## 6 Cargos y Condiciones de Pago

Los Cargos por el Servicio comprenderán algunos o todos los siguientes componentes, dependiendo de la Opción seleccionada en el Pedido:

| Producto                                       | Cargo único                | Cargo recurrente | Notas   |
|--|----------------------------|------------------|---|
| Línea de Acceso                                | Instalación/Desinstalación | Mensualmente     | Las tarifas varían según la opción de línea de acceso, la velocidad y la ubicación.   |
| Puerto   | Instalación/Desinstalación | Mensualmente     | Las tarifas varían en función de la velocidad, la ubicación y la capacidad de recuperación (ya sea primaria, secundaria (como conmutación por error o con equilibrio de carga)).  |
| Equipo BT (routers gestionados)                | Instalación/Desinstalación | Mensualmente     | Las tarifas se basan en el modelo de equipo, las tarjetas, la ubicación, el mantenimiento y las opciones de gestión solicitadas.  |
| <b>Características opcionales del Servicio</b> |                            |                  |   |
| Servicios de Nombres de Dominio ("DNS")        | N/A                        | Cargo mensual    | Los DNS primarios tienen un coste mensual independiente de las entradas de host DNS. Los DNS secundarios se admiten de forma gratuita.  |
| Varios   |                            |                  | Por solicitud. Consulte la sección 6.2 para ver ejemplos con definiciones y la estructura de cargos aplicable.  |
| Reconfiguración                                | Instalar/Desinstalar       | Mensualmente     | Por elemento reconfigurado. Véase el Apartado 6.3 para más detalles.  |
| Ancho de Banda Ampliable                       | Instalar/Desinstalar       | Mensualmente     | Cargo fijo basado en una tarifa por Mbps para el Ancho de Banda Mínimo Comprometido solicitado en la velocidad del puerto; y Cargos variables basados en el precio por mbps en función del uso por el exceso de tráfico por encima del Ancho de Banda Mínimo Comprometido en ese puerto en ese mes. |

**6.1 Cargos Diversos**

**6.1.1 Incidencia en el Dominio del Cliente.** BT podrá cobrar al Cliente de acuerdo con el Apartado 6.1.1 por investigar una incidencia cuando:

- (a) BT no encuentre una incidencia; o
- (b) los diagnósticos de BT indiquen que el motivo de la incidencia es una Incidencia de Dominio del Cliente.

BT cobrará al Cliente los componentes establecidos en la siguiente tabla. BT cobrará dichos cargos de acuerdo con las tarifas establecidas en el Pedido o según lo acordado por escrito entre BT y el Cliente. Los cargos se cobrarán en la moneda del contrato correspondiente utilizando el tipo de cambio vigente.

| Categoría de Cargos                                  | Componente del Cargo  |
|--|---|
| <b>Asistencia técnica estándar</b>                   | por incidente (definido como incidente en el dominio del cliente) |
| <b>Servicio de asistencia técnica de consultoría</b> | por hora  |
| <b>Ingeniería de campo (ingenieros de BT)</b>        | Por visita a un centro y varía según el país                      |
| <b>Ingeniería de campo (ingenieros de terceros)</b>  | Por visita a un sitio y varía según el país                       |

**6.1.2 Aceleración.** BT cobrará al Cliente cualquier coste asociado en el que se incurra para satisfacer una solicitud del Cliente de una instalación temprana y/o una resolución de fallos más rápida en comparación con las fechas de entrega citadas. Cualquier servicio acelerado y el correspondiente cargo por servicio acelerado se acordarán con el Cliente y se establecerán en un Pedido.

**6.2 Gastos de Reconfiguración.** Todos los cambios de reconfiguración posteriores a la OSD deben acordarse y documentarse en un nuevo Pedido. Si BT necesita actualizar el software de un router gestionado, no se cobrará por la actualización, a menos que la actualización del software también requiera una actualización del hardware, como una memoria adicional, en cuyo caso se cobrará al Cliente por la actualización del hardware según las tarifas del router vigentes en ese momento.

**6.3 Cargos Adicionales.** Si el Cliente no cumple con cualquiera de las responsabilidades del Cliente establecidas en el Apartado 5 (arriba) o según lo establecido en las Condiciones generales y/o el Anexo de servicios generales, además de cualquier otro derecho o recurso que tenga BT, BT se reserva el derecho de cobrar al Cliente cualquier coste adicional en el que incurra BT como resultado de dicho incumplimiento.

**7 Niveles de Servicio para el rendimiento de la red**

**7.1 Introducción.** Además de los Niveles de Servicio establecidos en el Programa de Servicios Generales, los siguientes Niveles de Servicio de rendimiento de la red para BT Internet Connect se aplican al rendimiento medido en y entre los nodos de la Red de BT (esto excluye cualquier Línea de Acceso). Las mediciones y los objetivos mensuales de los Niveles de Servicio de rendimiento de la red se publican en el Portal GS y se informa sobre ellos.

**7.2 Retraso de Ida y Vuelta.** El retraso de ida y vuelta se mide enviando paquetes de prueba de 64 bytes desde un nodo de la Red BT de origen a un nodo de destino (que puede ser o no el nodo al que está conectado el cliente) y de vuelta. Si se puede elegir la ruta, se utilizan los resultados de la más rápida. Los resultados de cada hora se promedian y se almacenan. Al final de cada mes se promedian los resultados de cada hora. Si la medición mensual del retardo de ida y vuelta para las rutas interregionales seleccionadas es mayor que el objetivo que se indica a continuación, y tras recibir una reclamación válida, BT concederá al cliente un crédito de servicio del 4% de la(s) tarifa(s) mensual(es) recurrente(s) del emplazamiento para cada emplazamiento afectado.

| Medición mensual            | Objetivo |
|-----------------------------|----------|
| <b>Transatlántico</b>       | 95ms     |
| <b>Europa</b>               | 45ms     |
| <b>América</b>              | 150ms    |
| <b>Asia-Pacífico</b>        | 150ms    |
| <b>Asia Pacífico-África</b> | 350ms    |
| <b>Transpacífico</b>        | 300ms    |

**7.3 Entrega de Paquetes.** La Entrega de Paquetes se mide enviando paquetes de prueba de 64 bytes desde un nodo de la red BT de origen a un nodo de destino (que puede ser o no el nodo al que está conectado el



Emplazamiento del Cliente) y de vuelta. El porcentaje de paquetes entregados se calcula dividiendo el número de paquetes devueltos por el número enviado. Cuando se puede elegir la ruta, se utilizan los resultados más bajos para calcular la medición. Las cifras de cada hora se almacenan y se promedian al final de cada mes para calcular la medición mensual. Si la medición mensual de la entrega de paquetes para las rutas interregionales seleccionadas es inferior al objetivo que se indica a continuación, y tras recibir una reclamación validada, BT concederá al Cliente un crédito de servicio del 4% de la(s) tarifa(s) mensual(es) recurrente(s) para el emplazamiento por cada emplazamiento afectado.

| Medición mensual     | Objetivo |
|----------------------|----------|
| Transatlántico       | 99.5%    |
| Europa               | 99.5%    |
| América              | 99.5%    |
| Asia-Pacífico        | 99.5%    |
| Asia Pacífico-África | 99.0%    |
| Transpacífico        | 99.0%    |

- 7.4 **Exclusiones del Nivel de Servicio.** Los Niveles de Servicio para la Disponibilidad no se aplicarán al Servicio si, cuando se utiliza el acceso Ethernet, la utilización de la Línea de Acceso es superior al 70%.

## 8 Tratamiento de Datos

En relación con las disposiciones sobre el tratamiento de datos establecidos en el Acuerdo, la naturaleza del Servicio -acceso a Internet- no incluye ningún tratamiento de datos personales del Cliente, ya que el Servicio utiliza datos a nivel de red, pero no se capta ni utiliza nada de un Usuario final. BT no tendrá acceso al contenido que el Cliente envíe por la red a través de este Servicio. El Servicio opera 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 "triangular" hasta una ubicación o un comportamiento de uso que identifique al Usuario final.

BT no trata datos personales más allá de los necesarios para el suministro, la garantía y la facturación.