



1 Definiciones y abreviaturas

Serán de aplicación las siguientes definiciones y abreviaturas, además de las que figuran en las Condiciones Generales del Contrato:

“**Acceso basado en Roles**” se refiere al nivel de permisos concedidos para acceder al Servicio en función del rol asignado al usuario por el superadministrador, tal y como establece BT en cada momento.

“**API**” significa interfaz de programación de aplicaciones

“**AV**” significa antivirus.

“**BT Cyber SOC**” significa el equipo de rastreadores de amenazas de BT, con sede en Skelmersdale, Reino Unido;

“**CDM**” significa Cyber Defence Manager; la consola de gestión que coordina las alertas de los puntos finales y que informa a BT.

“**Componentes del Servicio Estándar**” tiene el significado que se da en el Párrafo 2.2.

“**Crédito(s) de Servicio**” hace referencia a la compensación que el Cliente puede reclamar a BT por el incumplimiento de los Niveles de servicio según lo establecido en el Apartado 8.

“**Dispositivo**” hace referencia a cualquier teléfono móvil, ordenador portátil, tableta u otro elemento de equipo de mano, incluidos todos los periféricos, excluyendo las tarjetas SIM y las aplicaciones, que estén en el ámbito del Servicio BT SEP, tal y como se establece en el Pedido.

“**Equipo del Cliente**” hace referencia a cualquier equipo y software, distinto del Equipo de BT, utilizado por el Cliente en relación con el Servicio BT SEP.

“**EULA**” tiene el significado que se le da en el apartado 4.1.3.

“**Filemon**” significa una herramienta de monitorización del registro y de informe de la actividad del proceso.

“**Horario de trabajo**” significa desde las 8.00 hasta las 17.00 horas durante los días laborables.

“**Incidencia**” significa una interrupción no planificada o una reducción de la calidad del Servicio BT SEP o de un elemento concreto del Servicio BT SEP.

“**Intentos totales**” significa el número de veces que el Cliente intenta correctamente acceder al Portal de BT SEP en un mes natural determinado.

“**Internet**” significa un sistema global de redes interconectadas que utilizan un Protocolo de Internet estándar para enlazar dispositivos en todo el mundo.

“**Límite de gestión del Servicio**” tiene el significado indicado en el apartado 3.5.

“**Mantenimiento de emergencia**” significa un evento que requiere atención inmediata para salvaguardar la integridad y la seguridad del Servicio con el fin de evitar que cualquier retraso adicional exponga a las Partes a un mayor grado de daño y/o riesgo potencial.

“**Mantenimiento planificado**” significa cualquier mantenimiento que BT haya planificado de antemano según lo establecido en el apartado 3.3.4.

“**Nivel de Disponibilidad del Servicio Alcanzado**” es el tiempo real en el que las características y funcionalidades principales del Servicio BT SEP están disponibles durante un mes natural determinado, tal y como se describe con más detalle en el apartado 8.2.

“**Nivel de Servicio de Disponibilidad Objetivo**” tiene el significado indicado en el apartado 8.2.

“**Nivel de Servicio**” significa un nivel de servicio acordado según lo establecido en el apartado 8.

“**Portal de gestión de cambios**” significa un portal que permite al Cliente presentar solicitudes de servicio simples y en el que BT informará al Cliente de la finalización de la solicitud de servicio simple.

“**Problema excluido**” tiene el significado que se le da en el apartado 8.4.

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

“**Proveedor**” significa Symantec Corporation, 350 Ellis Street Mountain View, CA94043, Estados Unidos.

“**Servicio Asociado**” o “**Servicio de habilitación**” tiene el significado indicado en el apartado 4.1.2.

“**Servicio de Asistencia**” significa el servicio de asistencia de BT al que el Cliente puede dirigirse para presentar solicitudes de servicio, informar de Incidencias y formular preguntas sobre el Servicio SEP.

“**Servicio**” o “**Servicio BT SEP**” tiene el significado que se le atribuye en el apartado 2.

“**Solicitud de Servicio Simple**” significa una solicitud de cambio de política de seguridad.

“**Ticket**” significa el número de referencia único proporcionado por BT para una Incidencia y que también puede conocerse como “**número de referencia de fallo**”.

“**Tiempo de inactividad**” significa el periodo de tiempo durante el cual el Servicio BT SEP no está disponible en un mes natural determinado, sujeto a las disposiciones establecidas en el apartado 8.

“**Tiempo total**” significa el tiempo total en un mes natural determinado.

2 Descripción del Servicio

2.1 Resumen del Servicio

El Servicio BT SEP es una plataforma de protección de puntos finales basada en la nube, que protege los dispositivos seleccionados contra el malware, incluidos los troyanos, los gusanos y los virus, al tiempo que aplica



las políticas acordadas por el cliente e informa sobre la actividad en el dispositivo. El Servicio BT SEP envía alertas al SOC cibernético de BT, que evaluará los ataques y asesorará al cliente sobre las medidas correctivas necesarias para solucionar el problema.

2.2 Componentes del Servicio Estándar

Como parte del Servicio estándar y hasta el punto del Límite de Gestión del Servicio, BT proporcionará al Cliente:

2.2.1 **Portal SEP de BT:** Se trata de un portal que proporciona al Cliente un derecho de acceso y uso del Servicio BT SEP que permite al Cliente proteger los Dispositivos seleccionados contra el malware, incluyendo troyanos, gusanos, virus, amenazas de día cero, amenazas persistentes avanzadas dirigidas y rootkits.

2.2.2 **SOC:** Es una funcionalidad del Servicio BT SEP que permite supervisar un Dispositivo utilizando el tráfico de datos del Cliente para detectar cualquier incidente de seguridad. El SOC proporciona al Cliente lo siguiente:

- (a) Cuando se detecte una alerta, se emitirá un aviso y se informará al Cliente, éste podrá acceder al Portal BT SEP para confirmar e iniciar cualquier investigación correctiva. Una vez resuelta la incidencia, el Cliente responderá con la confirmación a BT de que el evento está cerrado.
- (b) El Cliente puede informar de niveles altos de alertas de gravedad media, que serán registradas por el equipo de soporte de BT como se establece en el apartado 2.2.3 a continuación y, a continuación, se transmitirán al SOC para su posterior investigación.

2.2.3 **Soporte de Primera Línea- Servicio de Asistencia.** El servicio de asistencia de primera línea (Servicio de Asistencia) recibirá informes del Cliente y utilizará preguntas estructuradas para registrar los detalles de la incidencia que el Cliente comunique a BT. BT generará un Ticket que se enviará a la asistencia de segunda línea.

2.2.4 **Soporte de Segunda Línea - Ciberanalistas dentro del SOC.** El soporte de segunda línea:

- (a) proporcionará supervisión y resolución de problemas relacionados con las operaciones del SOC que trabajan con las tecnologías del Servicio BT SEP T y otros productos de seguridad de la red principal;
- (b) determinará la integridad de los sistemas y datos críticos;
- (c) proporciona nuevos métodos analíticos para la detección de amenazas;
- (d) escalará al soporte de tercera línea, en relación con los incidentes con el entorno de gestión del Servicio BT SEP; y
- (e) recibirá e implementará las Solicitudes de Servicio Simples y, una vez completadas, confirmará estos cambios al Cliente a través del Portal de Gestión de Cambios.

2.2.5 **Soporte de Tercera Línea: Equipo de Soporte del Proveedor.** El soporte de tercera línea (proporcionado por el Proveedor) se ocupará de las escaladas del soporte de segunda línea (proporcionado por BT), tal y como se establece en el apartado 2.2.4, y utilizará las investigaciones realizadas por BT para dar soporte efectivo a una Incidencia.

2.2.6 **Incurción:**

- (a) **Políticas de Prevención de Intrusiones en la Red, URL y Cortafuegos:** es una tecnología de protección contra amenazas en la red que analiza el tráfico entrante y saliente y tiene como objetivo bloquear las amenazas mientras viajan por la red antes de llegar a los puntos finales. BT proporciona un cortafuegos basado en reglas y protección del navegador para proteger al cliente contra los ataques basados en la web.
- (b) **Control del Comportamiento de las Aplicaciones:** que controla el acceso a los archivos y al registro y cómo se permite la ejecución de los procesos.
- (c) **Control de Dispositivos:** BT restringirá el acceso al hardware seleccionado para que el Cliente pueda controlar qué tipos de Dispositivos pueden cargar o descargar información. BT también puede proporcionar un control adicional de medios externos, combinado con el control de dispositivos, para ofrecer al cliente políticas de control más flexibles.
- (d) **Mitigación de Explotaciones de Memoria:** se trata de una tecnología sin firma que tiene como objetivo neutralizar las explotaciones de día cero en el software popular que no ha sido parcheado y detecta el malware para evitar la infección.
- (e) **Análisis de la Reputación de los Archivos:** BT utiliza una red de inteligencia global para correlacionar decenas de miles de millones de vínculos entre usuarios, archivos y sitios web para bloquear proactivamente más amenazas y defender al Cliente contra el malware que muta rápidamente. BT analiza los atributos de los archivos para identificar si un archivo es bueno o malo y asignar una puntuación de reputación antes de que el archivo llegue al punto final. La



utilización del análisis de reputación de archivos garantiza que sólo se analicen los archivos "de riesgo", reduciendo el tiempo total de análisis.

- (f) **Aprendizaje Automático:** es un programa avanzado de aprendizaje automático en el punto final que tiene como objetivo detener las amenazas nuevas y desconocidas y, por tanto, reducir la dependencia de las firmas. Utiliza muestras de archivos buenos y malos en la red de inteligencia global con el fin de entrenar el aprendizaje automático y, por tanto, dar lugar a una baja tasa de falsos positivos.
- (g) **Emulación:** es un emulador de alta velocidad que detecta el malware oculto y hace que las amenazas se revelen.
- (h) **Protección de Archivos Antivirus:** es un antivirus basado en firmas y un software de archivos avanzado que busca y erradica el malware en un sistema para protegerlo contra virus, gusanos, trojanos, spyware, bots, adware y rootkits.
- (i) **Supervisión del Comportamiento:** Supervisa los comportamientos de los archivos dentro del Servicio BT SEP, que aprovecha el aprendizaje automático para tratar de ofrecer una protección de día cero, evitando las amenazas nuevas y desconocidas en tiempo real para determinar el riesgo de los archivos y prevenir el riesgo de infección.
- (j) **Políticas de Prevención de Intrusiones en la Red, URL y Cortafuegos:** BT analizará cualquier dato entrante y saliente para bloquear las amenazas a los datos del Cliente mientras viajan por la red.

2.3 Opciones de servicio

Actualmente no hay opciones de servicio disponibles para el servicio BT SEP.

3 Responsabilidades de BT

Además de cualquier otra obligación de BT establecida en el Acuerdo:

3.1 Requisitos previos

A lo largo de la prestación del Servicio BT SEP, BT proporcionará al Cliente los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente.

3.2 Prestación de Servicios - Puesta en marcha del Servicio

3.2.1 BT proporcionará al Cliente las licencias solicitadas con instrucciones sobre cómo descargar el paquete de licencias e implementar el software de agente con licencia en los Dispositivos de punto final seleccionados.

3.2.2 La Fecha de Servicio Operativo será la fecha en que se proporcionen estas instrucciones al Cliente.

3.3 Durante el funcionamiento

A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT:

3.3.1 responderá y solucionará una Incidencia notificada por el Cliente de acuerdo con los procedimientos de notificación de Incidencias y los Niveles de Servicio establecidos en el Apartado 8.

3.3.2 mantendrá un portal web y un servidor para proporcionar al Cliente acceso en línea a los informes de rendimiento;

3.3.3 protegerá, en caso de que se produzca un fallo de seguridad, la integridad del Servicio BT SEP y podrá exigir al Cliente que cambie alguna o todas las contraseñas del Cliente; y

3.3.4 podrá llevar a cabo un mantenimiento planificado de vez en cuando y hará todo lo posible para informar al Cliente al menos cinco (5) Días Laborables antes de cualquier Mantenimiento Planificado en el Servicio BT SEP y el número total de dichos períodos de Mantenimiento Planificado no superará los cuatro (4) en un mes natural. Para evitar cualquier duda, cualquier mantenimiento de emergencia no se considerará Mantenimiento Planificado. El mantenimiento de emergencia puede llevarse a cabo sin previo aviso al Cliente y puede aplicarse, por ejemplo, a la aplicación de parches de emergencia en el sistema del Servicio, por ejemplo, para abordar Incidencias P1/P2.

3.4 Fin del Servicio

Al finalizar el Servicio BT SEP T por cualquiera de las partes, BT a) eliminará los elementos del Contenido que posea y b) se asegurará de que el Proveedor haga lo mismo.

3.5 Límites y Exclusiones de la Gestión de Servicios de BT

3.5.1 BT proporcionará y gestionará el Servicio BT SEP de acuerdo con las disposiciones de este Anexo y según lo establecido en cualquier Orden aplicable hasta el Límite de Gestión del Servicio. El Límite de Gestión del Servicio para este Servicio es hasta el MDL en la nube.

3.5.2 BT no tendrá ninguna responsabilidad sobre el Servicio BT SEP fuera de los Límites de la Gestión del Servicio.



- 3.5.3 BT no hace ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio BT SEP funcionará en combinación con cualquier Equipo del Cliente u otro equipo y software.
- 3.5.4 BT no garantiza a) que el Servicio BT SEP detecte o bloquee todas las amenazas maliciosas; ni b) la seguridad del Equipo del Cliente contra todo tipo de acceso o uso no autorizado o ilegal.
- 3.5.5 BT no será responsable de la imposibilidad de prestar o la degradación del Servicio BT SEP debido a Problemas Excluidos.

4 Responsabilidades del Cliente

Además de cualquier otra obligación del Cliente establecida en el Acuerdo:

4.1 Requisitos Previos

A lo largo de la prestación del Servicio BT SEP, el Cliente cumplirá con los siguientes requisitos previos:

4.1.1 Divulgación por parte del Empleador

4.1.1.1 En las jurisdicciones en las que un empleador esté obligado legalmente a realizar una divulgación a sus Usuarios y otros empleados, el Cliente deberá:

- (a) informará a los Usuarios de que, como parte del Servicio BT SEP que presta BT, ésta podrá supervisar e informar al Cliente sobre el uso de cualquier aplicación dirigida por ellos; y
- (b) se asegurará de que los Usuarios hayan consentido o se considere que han consentido dicha supervisión e información (si dicho consentimiento es legalmente necesario).

4.1.1.2 El Cliente será responsable ante BT de cualquier reclamación, pérdida, coste o responsabilidad en que incurra o sufra BT debido al incumplimiento del Cliente de este apartado 4.1.1.

4.1.2 Servicio Asociado - Servicio de Habilitación

4.1.2.1 El Cliente dispondrá del siguiente Servicio Asociado necesario para el funcionamiento del Servicio y se asegurará de que este Servicio Asociado cumple los requisitos proporcionados por BT en la contratación:

- (a) una conexión IP que permita al Servicio BT SEP conectarse al MDL basado en la nube.

4.1.2.2 Si BT proporciona al Cliente cualquier otro servicio distinto del Servicio BT SEP (incluido, entre otros, cualquier Servicio Asociado), este Anexo no será de aplicación a dichos servicios y éstos se regirán por sus propias condiciones.

4.1.3 Acuerdo de Licencia de Usuario Final (EULA)

4.1.3.1 BT sólo proporcionará el Servicio BT SEP si el Cliente ha suscrito el EULA con el Proveedor en la forma establecida en <https://www.symantec.com/content/dam/symantec/docs/eulas/licensing-agreement/endpoint-protection-14.0.1-eula-en.pdf> f. Una copia de la versión actual del EULA figura en el Apéndice adjunto.

4.1.3.2 Dado que el EULA puede modificarse o actualizarse de vez en cuando, el Cliente reconoce por la presente haber leído y aceptado la última versión del EULA facilitada por BT antes de realizar un Pedido a BT para este Servicio, el Cliente suscribirá el EULA en beneficio propio y los derechos, obligaciones, reconocimientos, compromisos, garantías e indemnizaciones concedidos de conformidad con el EULA son entre el Cliente y el Proveedor y el Cliente tratará con el Proveedor con respecto a cualquier pérdida o daño sufrido por cualquiera de ellos, ya que dicha pérdida o daño no será exigible a BT. El Cliente observará y cumplirá el EULA para cualquier uso del Software aplicable. Si el Cliente no cumple el EULA:

- (a) BT podrá restringir o suspender el Servicio BT SEP mediante un aviso razonable,
- (b) el Cliente continuará pagando los Cargos por el Servicio BT SEP hasta el final del periodo mínimo de Servicio; y
- (c) BT podrá cobrar una tarifa de reinstalación para volver a poner en marcha el Servicio BT SEP.

4.1.3.3 Cuando el EULA presente en una función de "clic para aceptar" y el Cliente requiera que BT configure o instale el Software en nombre del Cliente, BT lo hará en calidad de agente del Cliente y lo vinculará al EULA. A tal efecto, el Cliente ya otorga a BT un mandato para suscribir el EULA en nombre del Cliente y por su cuenta. Para ello, BT y el Cliente también podrán otorgar un poder como parte del Pedido.

4.2 Prestación del Servicio

Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, durante la prestación del Servicio BT SEP, el Cliente:



- 4.2.1 será responsable de descargar el paquete de licencias y de desplegar el software de agente con licencia en los dispositivos de punto final seleccionados;
 - 4.2.2 identificará qué empleados tendrán acceso al servicio, proporcionará su nombre y dirección de correo electrónico para que se cree su acceso individual basado en funciones;
 - 4.2.3 una vez recibidas las credenciales de acceso de BT SEP, ser responsable de la configuración completa del usuario o usuarios, incluida la creación de la contraseña.
- 4.3 **Durante el Funcionamiento**
- A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:
- 4.3.1 asegurarse de que el Contacto del Cliente tome los informes de incidencias de los Usuarios y los transmita al Servicio de Atención al Cliente utilizando los procedimientos de información acordados entre BT y el Cliente, y esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de incidencias;
 - 4.3.2 supervisar y mantener cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio BT SEP o utilizado en relación con el Servicio BT SEP;
 - 4.3.3 con respecto a las medidas de seguridad que se adopten para este Servicio:
 - (a) garantizar el uso adecuado de todos los nombres de usuario, números de identificación personal y contraseñas utilizados con el Servicio BT SEP, y el Cliente tomará todas las medidas necesarias para garantizar que se mantengan confidenciales, seguros y que no se pongan a disposición de personas no autorizadas.
 - (b) Garantizar la seguridad y el uso adecuado de todos los perfiles de acceso de usuario válidos, las contraseñas y otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio BT SEP y:
 - (i) cancelar inmediatamente el acceso de cualquier persona que deje de ser Usuario;
 - (ii) informar inmediatamente a BT si el identificador o la contraseña de un Usuario ha sido, o pueden ser, conocidos por una persona no autorizada, o están siendo o pueden ser utilizados de forma no autorizada;
 - (iii) tomar todas las medidas razonables para evitar el acceso no autorizado al Servicio BT SEP;
 - (iv) satisfacer los controles de seguridad de BT en caso de pérdida u olvido de una contraseña; y
 - (v) cambiar cualquiera o todas las contraseñas u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio BT SEP si BT se lo solicita al Cliente para garantizar la seguridad o la integridad del Servicio BT SEP;
 - (c) distribuir, gestionar y mantener los perfiles de acceso, las contraseñas y otra información de administración de sistemas relacionada con el control del acceso de los Usuarios al Servicio BT SEP;
 - (d) mantener una lista por escrito de los Usuarios actuales y proporcionar una copia de dicha lista a BT en un plazo de cinco (5) días laborables tras la solicitud por escrito de BT en cualquier momento;
 - (e) garantizar que cualquier Equipo del Cliente que esté conectado al Servicio BT SEP o que el Cliente utilice, directa o indirectamente, en relación con el Servicio BT SEP esté:
 - (i) adecuadamente protegido contra virus y otras violaciones de la seguridad;
 - (ii) es técnicamente compatible con el Servicio de BT SEP y no perjudica ni daña los Servicios asociados, ni la red o los equipos de los proveedores o subcontratistas de BT; y
 - (iii) se apruebe y se utilice de acuerdo con las instrucciones, normas y leyes aplicables, así como con los procedimientos de seguridad y protección aplicables al uso de dicho Equipo del cliente;
 - (f) desconectar inmediatamente cualquier Equipo del Cliente, o avisar a BT para que lo haga a costa del Cliente, cuando el Equipo del Cliente:
 - (i) no cumpla las instrucciones, normas o leyes aplicables; o
 - (ii) contenga o cree material que infrinja las leyes aplicables y las condiciones de este Acuerdo y BT se ponga en contacto con el Cliente en relación con dicho material,
 - (g) solucionar los problemas con el Equipo del Cliente antes de la reconexión al Servicio BT SEP;
 - 4.3.4 notificar a BT cualquier trabajo planificado que pueda causar una Incidencia;
 - 4.3.5 garantizar el mantenimiento adecuado de todos los Servicios asociados durante la prestación del Servicio BTSEP;
 - 4.3.6 con respecto a los Usuarios permitidos para este Servicio;



- (a) garantizar que el número máximo de Usuarios no supere el número permitido de identidades de Usuario según lo establecido en cualquier Pedido aplicable;
- (b) no permitir que ningún abono específico de Usuario sea utilizado por más de un Usuario individual, a menos que haya sido reasignado en su totalidad a otro Usuario individual, en cuyo caso el Cliente se asegurará de que el Usuario anterior ya no tenga derecho a acceder o utilizar el Servicio BT SEP; y
- (c) informar a BT en un plazo de cinco (5) días laborables si el número de Usuarios aumenta en más de un cinco (5) por ciento con respecto al número de Usuarios establecido en cualquier Pedido aplicable.

5 Cargos y Condiciones de Pago

- 5.1 Los Cargos serán los detallados en el Pedido y se pagarán de acuerdo con las Condiciones Generales del Contrato.
- 5.2 Los cargos se facturarán de la siguiente manera:
- (a) Cargos de Instalación a partir de la Fecha de Servicio Operativo;
 - (b) Cargos recurrentes a partir de la Fecha de Servicio Operativo y dependiendo de la opción seleccionada en el Pedido; bien:
 - (i) anualmente por adelantado; o
 - (ii) mensualmente por adelantado el primer día del mes natural correspondiente. La opción de pago mensual conlleva un recargo respecto a la facturación anual y para cualquier periodo en el que el Servicio BT SEP se preste durante menos de un mes natural, los Cargos recurrentes se calcularán sobre una base diaria; y
 - (c) Cualquier cargo por terminación en el que se incurra al finalizar el Servicio correspondiente.
- 5.3 Podrán aplicarse Cargos adicionales según lo acordado en un Pedido:
- (a) por acelerar la prestación del Servicio BT SEP a petición del Cliente después de que BT haya informado al Cliente de la Fecha Comprometida del Cliente;
 - (b) por la puesta en marcha del Servicio BT SEP fuera del horario comercial;
 - (c) si el Cliente ha informado a BT de que el número de Usuarios aumenta en más de un 5 por ciento con respecto al número de Usuarios establecido en cualquier Orden aplicable o si BT puede demostrar mediante informes de gestión que el número de Usuarios supera dicho límite. En tal caso, las Partes acuerdan aumentar los Cargos proporcionalmente; y
 - (d) cualquier otro Cambio que las Partes puedan acordar en una Orden.
- 5.4 El Cliente se compromete a cubrir los gastos y costes adicionales en los que pueda incurrir BT:
- (a) como resultado del incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones del Cliente establecidas en este Anexo y/o en el Acuerdo;
 - (b) por la investigación de las Incidencias notificadas a BT cuando ésta no encuentre ninguna Incidencia o que la Incidencia esté causada por algo de lo que BT no sea responsable en virtud del Acuerdo.

6 Período Mínimo de Servicio y Renovación

- 6.1 El Período Mínimo de Servicio se establecerá en el Pedido.
- 6.2 En contraposición a las Condiciones Generales del Contrato, el Servicio BT SEP no puede ser cancelado por conveniencia durante el Período Mínimo del Servicio.
- 6.3 El Cliente está obligado a renovar explícitamente el Servicio BT SEP por un nuevo plazo presentando un nuevo Pedido a BT al menos 60 días naturales antes de la fecha de vencimiento del Período Mínimo de Servicio o de cualquier periodo de renovación. Si no se presenta a tiempo una Orden de renovación, el Servicio finalizará y BT dejará de prestarlo a las 23:59 horas de la fecha de vencimiento del Período Mínimo de Servicio o de cualquier periodo de renovación.

7 Cambios en las Condiciones

- 7.1 BT podrá proponer cambios en las presentes Condiciones o en las Tarifas (o en ambas) notificándolo al Cliente con al menos 90 días de antelación a la finalización del Período Mínimo de Servicio o de cualquier periodo de renovación. En un plazo de 21 días a partir de dicha notificación de modificación, las Partes acordarán los cambios propuestos por BT, en cuyo caso dichos cambios se aplicarán a partir del primer día del periodo de renovación. Si BT y el Cliente no han llegado a un acuerdo sobre los cambios propuestos por BT, no se permitirá la renovación del Servicio.

8 Notificación de Incidentes y Niveles de Servicio

8.1 Comunicación de Incidencias



- 8.1.1 Cuando el Cliente tenga conocimiento de una Incidencia; el Contacto del Cliente informará de cualquier Incidencia por teléfono al Servicio de Atención al Cliente.
- 8.1.2 Si BT detecta una Incidencia o si el Cliente informa de ella,
- (a) BT entregará al Cliente un Ticket;
 - (b) BT informará al Cliente cuando considere que la Incidencia está resuelta y cerrará el Ticket cuando:
 - (i) el Cliente confirme que la incidencia se ha resuelto, o
 - (ii) BT haya intentado sin éxito ponerse en contacto con el Cliente, de la forma acordada, y el Contacto del cliente no haya respondido en los 60 minutos siguientes al intento de BT de ponerse en contacto con el Contacto del Cliente.
- 8.1.3 Si el Cliente confirma que la Incidencia no se ha resuelto en un plazo de 60 minutos tras haber sido informado, el Ticket permanecerá abierto y BT seguirá trabajando para resolver la Incidencia.
- 8.1.4 BT asignará una prioridad a todas las incidencias. El Cliente podrá solicitar, y BT considerará razonablemente, cambios en la prioridad asignada a una incidencia. El Cliente se asegurará de que cualquier notificación de Incidencia incluya todos los registros relevantes y disponibles en el momento de ponerse en contacto con BT.
- 8.1.5 BT puede requerir datos adicionales durante la investigación del incidente que podrían incluir, entre otros, los siguientes:
- (a) Registros de WPP;
 - (b) Volcados completos (no minivolcados);
 - (c) Capturas de paquetes: necesarias para investigar problemas de cortafuegos, control de aplicaciones y control de dispositivos;
 - (d) Imagen de la máquina - cuando el problema no puede ser reproducido fácilmente;
 - (e) Registros del monitor de rendimiento;
 - (f) Registros de monitorización de procesos;
 - (g) Analizador de rendimiento de Windows;
 - (h) Registros de Filemon; y
 - (i) Acceso remoto a los dispositivos del cliente.
- 8.1.6 BT intentará acusar recibo y responder a una incidencia P1 en un plazo de 30 minutos desde que el Cliente informe de la misma a BT. La Prioridad 1 ("P1" o "Prioridad 1") se define como;
- (a) una Incidencia importante que se activa si el Cliente se pone en contacto con el Servicio de Atención al Cliente diez o más veces en 30 minutos con una Incidencia; y
 - (i) es causada por la misma Incidencia; y
 - (ii) se puede atribuir a un defecto común en el Servicio de AWS que está causando el Incidente.
 - (b) un fallo importante del sistema o los propios sistemas de supervisión de BT han revelado un fallo P1; o
 - (c) el Servicio BT SEP es inaccesible cuando;
 - (i) la interfaz API para la descarga de software de Cliente de BT esté inactiva durante más de una hora; o
 - (ii) las actualizaciones de virus no se entregan durante más de 24 horas, o
 - (iii) los datos de BT se pierden o se dañan, o se produce una violación de la seguridad de los datos.
- 8.1.7 BT intentará acusar recibo y responder a una incidencia P2 en un plazo de dos horas desde que el Cliente informe de la incidencia a BT. La prioridad 2 ("P2" o "Prioridad 2") se define como;
- (a) fallos intermitentes del Servicio BT SEP; o
 - (b) la degradación del Servicio BTSEP que provoca problemas de rendimiento que afectan al menos al 50 por ciento de los clientes de BT.
- 8.1.8 BT intentará acusar recibo y responder a una incidencia P3 en un plazo de 24 horas desde que el cliente informe de la incidencia a BT. La prioridad 3 ("P3" o "Prioridad 3") se define como un problema de BT o un fallo de bajo nivel.
- 8.1.9 La prioridad 4 ("P4" o "Prioridad 4") se define como una consulta general de BT sobre el Servicio BT SEP que no afecta directamente al rendimiento del Servicio BT SEP.
- 8.2 **Nivel de Disponibilidad del Servicio**
- 8.2.1 BT pretende que el Servicio tenga una disponibilidad mensual del 99,50% ("Nivel de Servicio de Disponibilidad Objetivo"). El Nivel de Servicio de Disponibilidad Objetivo significa que las características



y funcionalidades principales del Servicio BT SEP estarán disponibles, sin perjuicio de los Problemas excluidos.

8.2.2 BT podrá probar el tiempo de actividad del Servicio BT SEP. BT podrá compartir con el Cliente los detalles sobre cómo se llevarán a cabo dichas pruebas, como la metodología, el alcance de las pruebas, el calendario y las especificaciones de los métodos de prueba propuestos y cualquier otra información que BT decida.

8.2.3 El Nivel de Servicio de Disponibilidad Alcanzada se calculará al final de cada mes natural aplicable utilizando el siguiente cálculo para determinar el porcentaje de tiempo en que el Servicio BT SEP no está disponible.

(a) $((\text{Tiempo total} - \text{Tiempo de inactividad}) / \text{Tiempo total}) \times 100\%$

O bien:

(b) $((\text{Total de intentos} - \text{Intentos fallidos}) / \text{Total de intentos}) \times 100\%$

8.3 Créditos de Servicio

8.3.1 En caso de que el Nivel de Servicio de Disponibilidad Alcanzado durante un mes natural respectivo no cumpla con el Nivel de Servicio de Disponibilidad Objetivo, entonces:

(a) el Cliente tendrá derecho a un Crédito de Servicio según lo establecido a continuación; y

(b) BT proporcionará un plan inicial en un plazo de 10 días laborables a partir del incumplimiento del Nivel de Servicio de Disponibilidad Objetivo indicando las medidas que el Cliente debe adoptar para evitar que se repita dicho incumplimiento.

8.3.2 El Crédito de Servicio pagadero se basará en el Nivel de Servicio de Disponibilidad Alcanzado que se establece a continuación:

Nivel de servicio de disponibilidad alcanzado (%)	Crédito de servicio
98.50% - 99.49%	5% de los Gastos Recurrentes pagados por el Cliente en el mes natural correspondiente.
97.50% - 98.49%	10% de los Cargos Recurrentes pagados por el Cliente en el respectivo mes natural.
96.00% - 97.49%	20% de los Cargos Recurrentes pagados por el Cliente en el respectivo Período de Servicio.
95.99% or less	30% de los Cargos Recurrentes pagados por el Cliente en el respectivo mes natural.

8.3.3 El Cliente deberá solicitar los Créditos de Servicio aplicables dentro de los 28 días siguientes al final de cada mes natural respectivo, proporcionando detalles del motivo de la reclamación. El hecho de que el Cliente no presente a tiempo una solicitud de Crédito de Servicio constituirá una renuncia a cualquier reclamación de Créditos de Servicio para ese mes natural.

8.3.4 Al recibir una solicitud válida de Créditos de servicio, BT proporcionará al Cliente los Créditos de Servicio aplicables:

(a) deduciendo dichos Créditos de servicio de la factura en un plazo de dos (2) ciclos de facturación desde la recepción de la solicitud; o

(b) tras el vencimiento o la finalización del Servicio cuando BT no deba emitir más facturas, BT pagará al Cliente los Créditos de servicio en un plazo de tres (3) meses desde la recepción de la solicitud.

8.4 Limitaciones y Exclusiones del Crédito de Servicio

8.4.1 El pago de cualquier crédito de servicio por el incumplimiento por parte de BT del Nivel de Servicio de Disponibilidad Objetivo estará sujeto a la verificación por parte de BT y al pago de todos los cargos pendientes por parte del Cliente.

8.4.2 Tiempo de inactividad e intentos fallidos. El tiempo de inactividad y los intentos fallidos no incluirán ningún periodo en el que el Servicio BT SEP no esté disponible o el Cliente no pueda acceder al Portal SEP de BT como consecuencia de:

(a) un Problema Excluido;

(b) que el Servicio BT SEP haya sido modificado o alterado de alguna manera por el Cliente, o por BT de acuerdo con las instrucciones del Cliente;

(c) el Mantenimiento, incluido cualquier Mantenimiento de emergencia;

(d) que el Cliente haya realizado alguna configuración de red que BT no haya aprobado;

(e) se ha notificado una Incidencia y BT no puede confirmar que existe una Incidencia tras realizar las pruebas;



- (f) que el Cliente solicite a BT que pruebe el Servicio BT SEP en un momento en el que no se haya detectado o notificado ninguna Incidencia;
- (g) el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones establecidas en el Acuerdo; o
- (h) cualquier período de prueba acordado del Servicio BT SEP.

8.4.3 Problema excluido. Un "Problema excluido" es:

- (a) cualquier problema que no esté relacionado con el Servicio BT SEP (incluido cualquier Software de habilitación aplicable) o
- (b) cualquier fallo o problema que sea el resultado de cualquier problema causado o derivado del funcionamiento del Servicio BT SEP o de otros recursos que BT haya aconsejado o pueda aconsejar ocasionalmente que son incompatibles con el Servicio BT SEP o que no deben utilizarse con él.

Ejemplos de Problemas Excluidos son:

- (a) problemas con Apple App Store o Google Play Store;
- (b) una interrupción de la red propia del Cliente que impida el cumplimiento del Servicio BT SEP o la actualización del Servicio BT SEP;
- (c) problemas con cualquier servicio(s) subyacente;
- (d) problemas con el sistema de nombres de dominio, aunque estén fuera del control del Cliente; o
- (e) el hecho de que el Cliente no proporcione los datos de registro requeridos o los proporcione incorrectamente;
- (f) la imposibilidad de prestar el Servicio BT SEP como resultado de un acontecimiento de fuerza mayor; o
- (g) cualquier problema causado o derivado de cualquier prueba del Servicio BT SEP por parte de BT que haya sido acordada por el Cliente.

8.4.4 Todos los Niveles de Servicio y Créditos de Servicio se calcularán de acuerdo con la información registrada por BT o su Proveedor

9 Tratamiento de Datos

- 9.1 Condiciones aplicables. Las Partes acuerdan que está previsto que BT y el Proveedor puedan recibir o tratar Datos Personales en nombre del Cliente como Encargado de 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 las Condiciones Generales del Acuerdo.
- 9.2 Para este Servicio, BT está revendiendo principalmente el Servicio del Proveedor tal y como se establece en este Anexo y, por lo tanto, actuará como Responsable, por lo que la propia BT sólo recopilará y utilizará los Datos personales del Cliente para:
 - (a) tratar, rastrear y cumplir los Pedidos del Servicio;
 - (b) entregar y poner en marcha el Servicio, ya sea a distancia o en un Sitio;
 - (c) administrar el acceso a los portales en línea relacionados con el Servicio;
 - (d) recopilar, enviar y gestionar el pago de las facturas relacionadas con el Servicio;
 - (e) gestionar el Acuerdo y resolver cualquier conflicto relacionado con él; o
 - (f) responder a las consultas generales relacionadas con el Servicio.
- 9.3 Para la prestación y gestión de las partes del Servicio proporcionadas por el Proveedor, cualquier Tratamiento de Datos Personales por parte del Proveedor -cuando sea aplicable- estará sujeto a la política de privacidad del Proveedor, tal y como se establece en <https://www.symantec.com/en/uk/privacy>.
- 9.4 Los tipos de Datos Personales del Cliente que pueden ser tratados por el Proveedor o el Cliente se establecen en <https://www.symantec.com/en/uk/privacy>. La lista no es exhaustiva, ya que el Cliente especificará qué Datos Personales del Cliente se procesan.
- 9.5 Una copia de la política de privacidad del Proveedor aplicable en la fecha de emisión de este Anexo se encuentra en el Apéndice adjunto.



Apéndice - Acuerdos de Licencia de Usuario Final de Symantec y Anexo de Procesamiento de Datos

A. Acuerdo de Licencia de Usuario Final



endpoint-protection-14.0.1-eula-en.pdf

Para imprimir e iniciar en la firma.

Ver también <https://www.symantec.com/about/legal/repository>

B. Apéndice de Tratamiento de Datos de Symantec



Symantec Data
Processing Addendum

Para imprimir e iniciar en la firma.

Ver también <https://www.symantec.com/privacy/customer-data-processing-addendum>