

Anexo al Servicio Edge Compute Parte A: Condiciones del Servicio

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 Edge Compute de BT admite múltiples casos de uso en los que los cliente desean recopilar, agregar y tratar de forma segura datos específicos para analizar en sus redes y plataformas de servidor desde el extremo de su parque informático. El análisis centralizado basado en IA se aplica a los datos capturados y se presenta al Cliente en paneles accesibles desde la nube. BT proporcionará, gestionará y supervisará la infraestructura de Edge Compute del Cliente (incluidos el hardware y el software) en la/s ubicación/es de alojamiento elegidas por el Cliente tal y como se establece en cualquier Pedido aplicable, que incluye:
- 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 las disposiciones en relación a la gestión del servicio por parte de BT.
- 1.3** Este Anexo no será de aplicación:
- 1.3.1** para la prestación de cualquier otro servicio proporcionado por BT (incluidos los Servicios de Habilitación), ya que dichos servicios se registrarán por sus propios términos y condiciones; y
 - 1.3.2** para la venta de los Dispositivos de Puerta de Enlace. La venta de los Dispositivos de Puerta de Enlace estará sujeta a un Pedido independiente con los respectivos términos y condiciones de venta de equipos del/los país/es donde se vendan dichos equipos.

2. MANTENIMIENTO, CAMBIOS EN EL SERVICIO Y SUSPENSIÓN

- 2.1** BT podrá llevar a cabo un Mantenimiento Planificado en el Servicio de vez en cuando. BT informará al Cliente al menos siete (7) días antes de cualquier mantenimiento programado de hardware o software. El Servicio requerirá un mínimo de dos y un máximo de cuatro ventanas de Mantenimiento Planificado a lo largo de un año natural, en un momento acordado por ambas partes. El Cliente reconoce que el hecho de no acordar una estrategia de ventanas de mantenimiento durante la incorporación puede afectar gravemente a la capacidad de BT para prestar servicios proactivos, lo que puede dar lugar a una falta

de asistencia para los Dispositivos de Infraestructura que puedan estar conectados a la infraestructura del Servicio Edge Compute.

- 2.2** BT podrá modificar el Servicio siempre que el rendimiento del Servicio no se vea materialmente afectado negativamente. De manera previa a la introducción de cualquier cambio, BT avisará al Cliente con la mayor antelación posible. Este tipo de cambios puede incluir:
- 2.2.1** introducir o eliminar características del Servicio; o
 - 2.2.2** sustituir el Servicio por otro Servicio materialmente equivalente.
- 2.3** Aunque BT tomará las medidas necesarias para impedir que alguien obtenga acceso no autorizado a cualquier parte de la Red BT, no puede impedir el acceso o el uso no autorizado o ilegal de los equipos de BT o del Servicio.
- 2.4** 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 sin demora indebida por adelantado; 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 es necesaria dicha restricción o suspensión.

Sección B – Obligaciones del Cliente y Condiciones Adicionales relacionadas

3. OBLIGACIONES GENERALES DEL CLIENTE

3.1 El Cliente:

- 3.1.1** proporcionará a BT los nombres y datos de contacto del Cliente.
- 3.1.2** utilizará los procedimientos de notificación de Incidentes notificados al Cliente por BT, y asegurará que el contacto operativo del Cliente esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidentes.
- 3.1.3** garantizará que los protocolos de la red de área local (LAN), las aplicaciones y los equipos utilizados por el Cliente son compatibles con el Servicio.
- 3.1.4** 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.
- 3.1.5** proporcionará a BT, sin demora indebida, cualquier información o asistencia que ésta requiera razonablemente para poder cumplir con sus obligaciones en relación con el Servicio.
- 3.1.6** en las jurisdicciones en las que un empleador está legalmente obligado a realizar una divulgación a sus usuarios finales y empleados en relación con el Servicio:
 - (a)** informará a los usuarios finales (individualmente o a través de los consejos de trabajadores locales, en función de la Legislación Aplicable) de que, como parte del Servicio prestado por BT, ésta puede supervisar e informar del uso de cualquier aplicación específica;
 - (b)** garantizará que los usuarios finales han consentido o se considera que han consentido dicha supervisión y notificación (cuando dicho consentimiento sea legalmente necesario).
- 3.1.7** será responsable de sus Contenidos y de los de sus Usuarios (incluidos los Contenidos alojados por el Cliente o por cualquier Usuario en nombre de terceros).
- 3.1.8** cuando el Cliente haya seleccionado S3 Dashboard
 - (a)** Proporcionará al Proveedor y a BT acceso remoto a la Máquina Virtual de la Puerta de Enlace para permitir a BT y/o al Proveedor instalar el software necesario para resolver las Incidencias del Servicio; y
 - (b)** será responsable de resolver todos los fallos relacionados con la Máquina Virtual de la Puerta de Enlace.

4. EQUIPOS, SITES Y SERVICIOS DE HABILITACIÓN DEL CLIENTE

4.1 El Cliente:

- 4.1.1** proporcionará a BT toda la información que se le solicite razonablemente, incluida la relativa a la salud y la seguridad y al medio ambiente, sin retrasos indebidos, y se asegurará de que la información sea precisa y completa.
- 4.1.2** proporcionará, a su cargo, 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 conexión 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)** se conecta utilizando la NTE de BT aplicable, a menos que el Cliente tenga permiso de BT para conectarse por otro medio;
 - (b)** está adecuadamente protegido contra los virus y otras brechas de seguridad;
 - (c)** no dañará los equipos de BT, la Red BT o cualquier red o equipo de los proveedores o subcontratistas de BT; y
 - (d)** está aprobado y utilizado de acuerdo con las instrucciones y normas pertinentes y la Legislación Aplicable, 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 cumple con ninguna de las instrucciones, normas o Legislación Aplicable; 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 corregir los problemas con el equipo del Cliente antes de la reconexión al Servicio.
- 4.1.6** para 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, incluso para:
 - (a)** realizar modificaciones en los edificios;
 - (b)** entrar en propiedades;
 - (c)** tratar con las autoridades locales, los arrendadores o los 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(s) durante el Horario Comercial, o según lo acordado en un Pedido o lo permitido, para permitir a BT o a sus terceros, configurar, entregar, gestionar, mantener y restaurar el Servicio.
- 4.1.8** adquirirá los servicios que sean necesarios para permitir el funcionamiento del Servicio, incluidos los Servicios de Habilitación, y garantizará que cumplen los requisitos técnicos mínimos especificados por BT.
- 4.1.9** informará a BT de cualquier Mantenimiento Planificado en cualquier Servicio de Habilitación prestado por terceros.
- 4.1.10** proporcionará apoyo de garantía de servicio a BT, cuando se solicite, para avanzar en la resolución de Incidencias de cualquier equipo de BT instalado en un Servicio de Habilitación que no esté siendo proporcionado por BT.
- 4.1.11** 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.

5. SOFTWARE

- 5.1** El Cliente cumplirá con cualquier proceso de registro o autorización que BT o los Proveedores presenten al Cliente para utilizar cualquier software proporcionado como parte del Servicio.
- 5.2** BT se asegurará de que todas las licencias de software y los acuerdos de asistencia del Proveedor requeridos se coloquen y renueven durante el periodo de prestación del Servicio. Dichas licencias y acuerdos serán conservados por BT durante la duración del Servicio.
- 5.3** Los Proveedores de software de BT prestarán servicios de asistencia y mantenimiento (consistentes en versiones principales, versiones secundarias y versiones de mantenimiento) únicamente para los productos de software especificados en sus políticas de asistencia o especificados en el momento de la compra con BT. No prestarán servicios de asistencia y mantenimiento para el hardware, los sistemas operativos, las redes o software de terceros. Quedan excluidos de los servicios de soporte y mantenimiento:
- 5.3.1** alteraciones o modificaciones de su software;
 - 5.3.2** defectos en el software debidos a accidentes, mal funcionamiento del hardware, abuso o uso inadecuado;
 - 5.3.3** cualquier versión del software para la que haya suspendido los servicios de soporte y mantenimiento;
 - 5.3.4** la formación, la personalización, la integración y cualquier problema derivado del uso no estándar del software
 - 5.3.5** cualquier servicio en el Site o de acceso remoto (a menos que solicite el acceso remoto para ayudarle a comprender un problema)
 - 5.3.6** asistencia en el desarrollo de personalizaciones específicas del Usuario;
 - 5.3.7** asistencia con la instalación o configuración de hardware, incluidos ordenadores, discos duros, redes o impresoras; y
 - 5.3.8** asistencia con productos, servicios o tecnologías que no sean del Proveedor, incluyendo la implementación, administración o uso de tecnologías habilitadoras de terceros, como bases de datos, redes informáticas o sistemas de comunicaciones.
- 5.4** Se proporcionará un servicio de actualización del software a los Dispositivos de Puerta de Enlace, ya sea un parche o una actualización de versión menor y necesaria para mantener la estabilidad y la seguridad del Servicio, y cuando el Proveedor de BT publique un aviso de impacto crítico en el servicio o de riesgo crítico para la seguridad que recomiende el despliegue de una actualización. BT identificará las actualizaciones necesarias para el funcionamiento esencial y seguro del Servicio y acordará un período de mantenimiento con el Cliente. Las actualizaciones relacionadas con la estabilidad y la seguridad del Servicio se limitarán únicamente a las actualizaciones críticas o de seguridad indicadas por el Proveedor de BT y se desplegarán tan pronto como sea posible. Todas las demás actualizaciones estarán sujetas a la revisión de BT. Se aplicarán las siguientes condiciones a cualquier actualización del Software:
- 5.4.1** Las actualizaciones del software no serán necesariamente a la última versión, ya que pueden no ser compatibles con la configuración del Cliente.
 - 5.4.2** BT evaluará cualquier actualización que pretenda resolver una Incidencia relevante.
 - 5.4.3** Se utilizará el proceso de gestión de cambios operativos de BT para evaluar el impacto del cambio en todo el Servicio. Si es necesario desplegar una actualización del software, ésta se someterá a una revisión consultiva y seguirá el proceso de gestión de cambios de BT.
 - 5.4.4** Normalmente se incluye una actualización del software al año en el marco de las operaciones comerciales normales. BT prevé que se lleve a cabo una revisión trimestral de los parches y las actualizaciones, y acordará con el Cliente los períodos de mantenimiento en los que se llevarán a cabo estas actividades.

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 que se utilicen 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 los perfiles de acceso, las 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 individual autorizado.
- 6.4 El Cliente informará inmediatamente a BT si el ID o la contraseña de un Usuario individual ha sido, o puede ser, conocido por una persona no autorizada, o está siendo o puede ser utilizado de forma no autorizada.
- 6.5 El Cliente cambiará cualquiera o todas las contraseñas u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio si BT se lo pide al Cliente para ayudar a salvaguardar la seguridad o la integridad del Servicio.
- 6.6 El Cliente no permitirá que ninguna licencia de Usuario específica sea utilizada por más de un usuario final a menos que haya sido reasignada en su totalidad a otro usuario final.

7. DIRECCIÓN IP Y NOMBRES DE DOMINIO

- 7.1 Excepto para las Direcciones IP registradas expresamente a nombre del Cliente, todas las Direcciones IP y los Nombres de Dominio puestos a disposición por BT con el Servicio seguirán siendo en todo momento propiedad de BT o de los proveedores de BT y no son transferibles.
- 7.2 Todos los derechos del Cliente a utilizar las Direcciones IP de BT o los Nombres de Dominio de BT cesarán al finalizar o expirar el Servicio.
- 7.3 El Cliente garantiza que es el propietario, o está autorizado por el propietario, de la marca o nombre que el Cliente desea utilizar como Nombre de Dominio del Cliente.
- 7.4 El Cliente pagará todas las tasas relacionadas con el registro y el mantenimiento del Nombre de Dominio del Cliente, y reembolsará a BT todas las tasas que ésta pague a cualquier Registro Regional de Internet aplicable y, posteriormente, pagará dichas tasas directamente al Registro Regional de Internet aplicable.

Sección C – Política De Uso Aceptable

8. INTRODUCCIÓN

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

9. USO DEL SERVICIO

- 9.1 El Cliente no utilizará el Servicio infringiendo la Ley Aplicable o de cualquier forma que se considere:
 - 9.1.1 perjudicial para cualquier persona o de una manera que viole o invada los derechos de los demás (incluidos los derechos de privacidad y libre expresión)
 - 9.1.2 perjudicial para la prestación de servicios al Cliente o a cualquier otro cliente de BT.
- 9.2 El Cliente no utilizará el Servicio para realizar intencionadamente, o intentar realizar, cualquier acción que pueda:
 - 9.2.1 transferir archivos que sean, contengan o estén formados por virus, gusanos, troyanos, denegación de servicio distribuida, cualquier puerta trasera o bomba de tiempo u otros programas o software dañinos diseñados para violar la seguridad de BT, de cualquier otra persona o empresa; o.
 - 9.2.2 impedir, bloquear u obstruir el acceso a cualquier programa instalado, o a los datos guardados, en cualquier ordenador o dañar o perjudicar el funcionamiento de cualquiera de estos programas o la fiabilidad o exactitud de cualquiera de estos datos.
- 9.3 Salvo acuerdo previo por escrito con BT:

- 9.3.1 El Cliente sólo utilizará el Servicio para los fines comerciales y empresariales para los que han sido diseñados; y
- 9.3.2 El Cliente no modificará, enmendará, cambiará, reconfigurará o reutilizará la totalidad o parte de los Servicios para usos distintos de los previstos en la sección 10.3.1 anterior.

10. USO DE LOS MATERIALES

- 10.1 El Cliente no creará, descargará, recibirá, almacenará, enviará, publicará, transmitirá, cargará o distribuirá de otro modo ningún material, incluyendo información, imágenes, música, vídeo o datos, que se consideren:
 - 10.1.1 perjudiciales, inmorales, impropias, indecentes, difamatorias, ofensivas, abusivas, discriminatorias, amenazantes, de acoso o de amenaza;
 - 10.1.2 que promueven o fomentan comportamientos ilegales, socialmente inaceptables o irresponsables, o que puedan ser perjudiciales para cualquier persona o animal;
 - 10.1.3 que infringen 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;
 - 10.1.4 que infringen los derechos de privacidad o de protección de datos de BT o de cualquier otra persona o empresa; o
 - 10.1.5 en contravención de cualquier licencia, código de prácticas, instrucciones o directrices emitidas por una autoridad reguladora.
- 10.2 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.

11. SISTEMAS Y SEGURIDAD

- 11.1 El Cliente no podrá:
 - 11.1.1 tomar cualquier medida que pueda:
 - (a) dañar, interferir, debilitar, destruir, interrumpir, dañar, violar, deshabilitar, sobrecargar, sobrepasar, comprometer, hackear o afectar negativamente de 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 BT o cualquier sistema o red de seguridad que pertenezca a cualquier otra persona o empresa.
 - 11.1.2 acceder a cualquier sistema informático o red que pertenezca a cualquier persona o empresa con cualquier propósito sin permiso, incluido el de sondear, escanear o probar la seguridad de un sistema informático o red o controlar el tráfico de datos;
 - 11.1.3 conectar la Red BT a máquinas, equipos o servicios que no tengan una protección de seguridad adecuada o que puedan ser utilizados por otros para llevar a cabo conductas no permitidas por esta PUA; o
 - 11.1.4 recopilar, tomar o recoger 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.

12. FINAL DEL SERVICIO

- 12.1 Al finalizar el Servicio, el Cliente:
 - 12.1.1 Recuperará todos los datos del Cliente del Servicio.
 - 12.1.2 proporcionará a BT toda la asistencia necesaria para desmantelar de forma remota toda la red y las aplicaciones que soportan el Servicio en cada uno de los Site(s) del Cliente.

- 12.1.3 devolverá a BT el software o la propiedad intelectual proporcionados por BT y todas las copias de los mismos.
- 12.2 Al finalizar el Servicio, BT:
 - 12.2.1 proporcionará información de configuración relativa al Servicio prestado en el/los Site(s) en el formato que BT especifique razonablemente.
 - 12.2.2 desmantelará toda la red y las aplicaciones que soportan el Servicio en cada Site(s) del Cliente.
 - 12.2.3 eliminará cualquier Contenido, incluidos los registros almacenados o cualquier dato de configuración relacionado con la gestión del Servicio por parte de BT.

Sección D – Cargos, Duración de la Suscripción y Terminación

13. CARGOS

- 13.1 El Cliente pagará los Cargos por el Servicio y cualquier característica opcional (incluyendo actualizaciones y reconfiguración) según lo establecido en el Pedido.
- 13.2 Además de los Cargos establecidos en el Pedido, el Cliente puede ser responsable de los siguientes Cargos adicionales:
 - 13.2.1 Cargos por la puesta en marcha y/o desmantelamiento del Servicio fuera del Horario Comercial.
 - 13.2.2 Cargos por acelerar la prestación del Servicio a petición del Cliente después de que BT haya informado al Cliente de la fecha de entrega.

14. PLAZO DE SUSCRIPCIÓN Y TERMINACIÓN

- 14.1 El Pedido establece cualquier Término de Suscripción (también llamado "Período Mínimo de Servicio") aplicable al Servicio, así como cualquier compromiso de volumen asociado, términos de facturación y los Cargos de terminación que son específicos del Servicio.
- 14.2 El Servicio finalizará automáticamente en la medianoche del último día del Período de Suscripción, a menos que las Partes acuerden mediante la firma de un Pedido, al menos 90 días antes del vencimiento del Período de Suscripción, renovar el Servicio por un nuevo Período de Suscripción según lo establecido en dicho Pedido.

Sección E – Niveles de Servicio

15. NIVELES DE SERVICIO Y CRÉDITOS DEL SERVICIO

- 15.1 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 si se establecen en las secciones siguientes ("**Créditos del Servicio** ").
- 15.2 **Disponibilidad del servicio**
 - 15.2.1 Cada Site presentará una Categoría de Nivel de Servicio del Site y las métricas de disponibilidad de servicio asociadas, que se establecen en la tabla correspondiente.
 - 15.2.2 Con referencia a la siguiente tabla, cada Categoría de Nivel de Servicio del Site tiene un Objetivo de Rendimiento Anual que se utilizará para calcular el tiempo de inactividad 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 Incidencia Cualificada debidamente notificada y mantendrá un registro del Tiempo de Inactividad del Servicio acumulado por Site, en unidades de minutos completos, para cada mes natural y el Año del SLA.
 - 15.2.3 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 problema para cada Incidencia Cualificada notificada. BT informará al Cliente cuando se haya resuelto la Incidencia Cualificada, y cerrará el ticket de problema cuando el Cliente confirme en 20 minutos que la Incidencia Cualificada se ha resuelto, o cuando BT haya intentado ponerse en contacto con el Cliente y no haya respondido en 20 minutos. Si el Cliente confirma que la Incidencia Cualificada no se ha resuelto en los 20 minutos siguientes a ser informado, el ticket de problema permanecerá abierto, y el cálculo del Tiempo de Inactividad de la Disponibilidad se ajustará de este modo.

- 15.2.4** El Tiempo de Inactividad del Servicio se suspenderá fuera del Horario Comercial, salvo que se especifique de otro modo en la Orden de Pedido.

Categoría de Nivel de Servicio del Site	Objetivo de Rendimiento Anual (APT)	Tiempo Máximo de Inactividad del Servicio Anual	Tiempo Máximo de Inactividad del Servicio Mensual	Intervalo de Crédito del Servicio
Cat F	≥ 99.50%	43 horas	9 horas	1 hora

15.3 Disponibilidad del Servicio Créditos de Servicio.

- 15.3.1** Si para los Niveles de Servicio de un Site, el Tiempo de Inactividad del Servicio acumulado en un mes natural supera el Tiempo Máximo de Inactividad del Servicio Mensual pero no el Tiempo Máximo de Inactividad del Servicio Anual durante un Año de SLA, el Cliente podrá reclamar Créditos de Servicio estándar que tendrán un límite del 4 por ciento de los Cargos del Site mensuales recurrentes por el servicio en el Site afectado, por cada intervalo de Crédito de Servicio que supere el el Tiempo Máximo de Inactividad del Servicio Anual ("Créditos de Servicio Estándar"); o

- 15.3.2** Si para los Niveles de Servicio de un Site, el Tiempo de Inactividad del Servicio acumulado en cualquier Año de SLA (o parte proporcional de un Año de SLA para los Sites instalados durante menos de un Año SLA) supera el Tiempo Máximo de Inactividad del Servicio Anual, el Máximo de Creditos de Servicio Mensual no será de aplicación hasta que el Tiempo de Inactividad del Servicio Máximo Anual no se supere y, durante este periodo, el Cliente podrá reclamar Creditos de Servicio Elevados, que estarán limitados a un 4 por ciento de los Cargos mensuales recurrentes del Site, en el Site afectado y para cada intervalo de Creditos de Servicio ("Creditos de Servicio Elevados")

15.4 Exclusiones del Crédito de Servicios Generales

- 15.4.1** En el cálculo de los Créditos de Servicio sólo se utilizarán las mediciones realizadas por BT.

- 15.4.2** Se excluirán los Niveles de Servicio y/o el Tiempo de Inactividad del Servicio:

- (a) cuando el Cliente no proporcione acceso, retrase el suministro de acceso o deniegue el permiso para que BT o sus agentes y terceros, que actúan en nombre de BT, lleven a cabo las reparaciones necesarias en el Servicio.
- (b) por cualquier Incidente Cualificado no reportado de acuerdo con los procedimientos de reporte de incidentes notificados por BT al Cliente.
- (c) en caso de cualquier problema de software que afecte al Servicio; por ejemplo, (i) el software proporcionado por BT con el Servicio que se utilice en o junto con hardware o software distinto al especificado en cualquier documentación aplicable, (ii) defectos en el software debidos a accidentes, mal funcionamiento del hardware, abuso o uso inadecuado, (iii) cualquier versión del software cuyo soporte y mantenimiento hayan sido interrumpidos por los Proveedores de BT, (iv) software alterado o modificado proporcionado por BT con el Servicio sin el consentimiento de BT.
- (d) durante cualquier período de Mantenimiento Planificado, a menos que el tiempo de interrupción del servicio supere la estimación de tiempo comunicada al Cliente.
- (e) en la medida en que se pierda tiempo cuando se deniegue el permiso para llevar a cabo cualquier reparación necesaria.
- (f) cuando se abran tickets de problemas de Prioridad 1 de forma errónea; por ejemplo, una Incidencia de Prioridad 1 que se deba a una configuración incorrecta del Servicio por

parte del Cliente o su agente o cualquier actividad o acceso no autorizado realizado por el Cliente o su agente.

- (g) Para cualquier incidente de Prioridad 2, 3 y 4 clasificado por el Servicio de Asistencia Técnica de BT.
- (h) durante cualquier periodo de prueba del Servicio.
- (i) si un Servicio de Habilitación de terceros no está conectado o no funciona; incluyendo cualquier retraso relacionado con problemas o fallos de Internet;
- (j) cuando se utilice el equipo del Cliente; por ejemplo, cuando el hardware llegue al final de su vida útil y BT lo haya notificado al Cliente y éste decida no sustituir o actualizar el hardware correspondiente.
- (k) si el Servicio se suspende debido al incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del Términos y Condiciones Principales y de este Anexo.

15.5 Limitaciones del crédito de servicios generales

15.5.1 Los Créditos de Servicio para todos los Niveles de Servicio se agregarán y no podrán exceder el 100% de los Cargos recurrentes mensuales acumulados en cualquier Site afectado.

15.5.2 Para tener derecho a los Créditos de Servicio, y antes de que se puedan aplicar los Créditos de Servicio, el Cliente debe presentar una reclamación dentro de los 25 días siguientes al final del mes en el que se produjo el bajo Nivel de Servicio o, cuando la legislación local exija un período más largo, el período más corto que se pueda aplicar.

15.5.3 Los Créditos de Servicio:

- (a) se pagarán mediante deducción de la factura del Cliente en los dos ciclos de facturación siguientes a la recepción de la reclamación; o
- (b) si está relacionado con los Créditos de Servicio para la Entrega y aún no se han entregado los Servicios; se pagarán mediante la deducción de las primeras facturas posteriores a la Fecha de Servicio Operativo; o
- (c) tras la finalización del Servicio, cuando BT no tenga que emitir más facturas, pagadas por BT en los dos meses siguientes a la recepción de una reclamación.

Sección G – Protección de Datos

Con este Servicio, BT y sus Proveedores sólo actuarán como Controladores de acuerdo con los términos establecidos en los Términos y Condiciones Principales.

Sección H – Términos Definidos

A efectos del presente Anexo, los términos y abreviaturas definidos tendrán el significado que se les atribuye en el cuerpo del Anexo o a continuación:

"Acuerdo" significa los Términos y Condiciones Principales, este Anexo, el Pedido y cualquier Anexo adicional.

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

"Aplicación" o "Servicio de Aplicación" significa una combinación de componentes de Software que proporcionan la solución del caso de uso.

"Cloud" significa un centro de datos de BT o del proveedor de BT seleccionado en el formulario de Pedido.

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

"Día hábil" significa los días laborables generalmente aceptados en la localidad del Site, excluyendo los días festivos nacionales o bancarios.

"**Dispositivo de Infraestructura**" significa un dispositivo físico de hardware necesario para que el Servicio funcione según lo establecido en este Anexo y que estará ubicado en el/los Site/s del Cliente.

"**Dispositivos de Puerta de Enlace**" significa un dispositivo físico de hardware necesario para que el Servicio funcione tal y como se establece en este Anexo y que estará ubicado en el/los Site(s) del Cliente.

"**Dominio**" o "**Nombre de Dominio**" se refiere a un nombre legible en una página de Internet que está vinculado a una dirección IP numérica.

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

"**Equipo de Terminación de Red**" o "**NTE**" significa el equipo utilizado para prestar el Servicio, provisto en el/los Site(s) para la conexión a la Unidad de Terminación de Red.

"**Fecha de Servicio Operativo**" significa la fecha en la que el Servicio se pone a disposición operativa del Cliente en un Emplazamiento y puede denominarse "Fecha de Inicio del Servicio" en algunos Términos y Condiciones Principales.

"**Horario comercial**" significa las horas entre 0800 y 1700 de un día hábil 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 del Servicio.

"**Incidencia Cualificada**" significa cualquier Incidencia que afecte al Servicio dentro del Límite de Gestión del Servicio, con la excepción de las Incidencias causadas por:

- modificaciones o alteraciones del Servicio realizadas por el Cliente, o por BT de acuerdo con las instrucciones del Cliente;
- Mantenimiento Planificado;
- configuraciones que BT no haya aprobado
- incidencias que se hayan notificado pero BT no pueda confirmar que existe una incidencia tras realizar las pruebas; o
- el Cliente solicita a BT que pruebe el Servicio en un momento en el que no se ha detectado ni notificado ninguna incidencia.

"**Ley Aplicable**" tiene el significado que se le otorga en el Contrato Marco

"**Mantenimiento Planificado**" significa el mantenimiento programado que se planifica con antelación.

"**Máquina Virtual de la Puerta de Enlace**" es una versión digital de un ordenador físico en la que su puerta de enlace predeterminada es un punto de entrada y un punto de salida en una subred, VLAN o red de la máquina virtual.

"**Nombre del Dominio**" significa un nombre legible en una página de Internet que está vinculado a una Dirección IP numérica.

"**Plazo de Suscripción**" significa el plazo contratado para este Servicio, tal y como se establece en el Pedido, y puede denominarse "Periodo mínimo de servicio" en algunos Términos y Condiciones Principales.

"**Prioridad 1**" significa una Incidencia Cualificada que no puede ser eludida y que también constituye una pérdida completa del Servicio en el/los Site(s).

"**Programa de Gestión de Servicios Estándar**" significa el programa adjunto al Acuerdo que describe los servicios de gestión de servicios estándar de BT.

"**Proveedor**" significa Dell Technologies Inc con domicilio social en Roundrock, Texas, Estados Unidos, y QiO Technologies Ltd con domicilio social en 1 High Street, Egham, Reino Unido.

"**Pruebas de Aceptación**" significa aquellas pruebas objetivas realizadas por el Cliente que, una vez superadas, confirman que el Cliente ha aceptado el Servicio y que éste está listo para su uso, salvo en el caso de pequeñas no conformidades que se resolverán como Incidencia.

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



"**S3 Dashboard**" se refiere al cuadro de mandos de rendimiento energético de los servidores de BT.

"**Servicios de Habilitación**" significa los servicios definidos en la Parte B - Descripción del Servicio

"**Site**" significa el emplazamiento físico del Cliente al que se prestará el Servicio. Dicho emplazamiento puede ser propiedad del Cliente o de un tercero.

"**Términos y Condiciones Principales**" significa los términos y condiciones generales que rigen este Anexo.

"**Unidad de Terminación de Red**" o "**NTU**" significa la toma donde el cableado, el equipo o el servicio de datos calificado existente del Cliente se conecta a una línea de acceso.

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

Sección I – Disposiciones locales específicas

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

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