

## Internet Connect Reach - Anexo de servicio

### Sección A - Términos del Servicio

#### 1. RESUMEN DEL SERVICIO

- 1.1 El Servicio Internet Connect Reach de BT ofrece al Cliente un servicio gestionado que garantiza el acceso a Internet desde uno o varios Sites mediante entradas suministradas a BT por una serie de proveedores externos. Este servicio le permite conectar sus sucursales y trabajadores remotos a Internet, y comprende:
- 1.1.1 los componentes estándar del Servicio que figuran en la Parte B; y
  - 1.1.2 cualquier componente opcional descrito en la Parte B y establecido en cualquier Pedido aplicable, hasta el punto del Límite de Gestión del Servicio ("**Servicio**").
- 1.2 Esta Parte A establece los términos y condiciones específicos aplicables al Servicio, y la Parte B establece la descripción del servicio y los términos relativos a cómo BT gestiona el Servicio.
- 1.3 Este Anexo no se aplicará a la prestación de otros servicios proporcionados por BT, ya que dichos servicios se regirán por sus propios términos y condiciones.

#### 2. MANTENIMIENTO, CAMBIOS Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- 2.1 BT puede llevar a cabo un Mantenimiento Planificado del Servicio de vez en cuando. BT informará al Cliente con al menos siete (7) días naturales de antelación.
- 2.2 BT podrá modificar el Servicio siempre que el rendimiento del mismo no se vea afectado negativamente. Dichos cambios pueden incluir:
- 2.2.1 introducir o eliminar características del Servicio; o
  - 2.2.2 sustituir el Servicio por otro materialmente equivalente.
- 2.3 BT podrá suspender ocasionalmente el Servicio en caso de emergencia y/o para salvaguardar la integridad y seguridad de su red y/o reparar o mejorar el rendimiento de su red. Siempre que sea posible, BT informará al Cliente sin demora indebida por adelantado; cuando esto no sea posible debido a la naturaleza del evento, BT demostrará posteriormente por qué fue necesario hacerlo.

### Sección B - Obligaciones del Cliente y Condiciones Adicionales relacionadas

#### 3. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS CLIENTES

- 3.1 El Cliente :
- 3.1.1 proporcionará a BT los nombres y datos de contacto del Cliente;
  - 3.1.2 proporcionará sin demora indebida a BT cualquier información o asistencia que ésta requiera razonablemente para poder cumplir con sus obligaciones en relación con el Servicio;
  - 3.1.3 utilizará los procedimientos de notificación de Incidentes notificados al Cliente por BT, y garantizará que el contacto operativo del Cliente esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidentes;
  - 3.1.4 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;
  - 3.1.5 completará cualquier actividad de preparación que BT pueda solicitar para que el Cliente pueda recibir el Servicio con prontitud y de acuerdo con los plazos acordados;
  - 3.1.6 adquirirá los servicios necesarios para permitir el funcionamiento del Servicio y asegurarse de que cumplen los requisitos técnicos mínimos especificados por BT;

- 3.1.7 cuando el Cliente haya proporcionado su propia Línea de Acceso o la de un tercero, asegurará y confirmará a BT que la Línea de Acceso funciona correctamente antes de notificar las Incidencias a BT;
- 3.1.8 en las jurisdicciones en las que un empleador está legalmente obligado a realizará 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; y
  - (b) se asegurará de que los usuarios finales han consentido o se considera que han consentido dicho seguimiento e información (cuando dicho consentimiento sea legalmente necesario);
- 3.1.9 se responsabilizará de su Contenido y del de sus Usuarios (incluyendo cualquier Contenido alojado por el Cliente o cualquier Usuario en nombre de terceros);
- 3.1.10 si el Cliente se traslada al Servicio desde otro ISP, notificará a la Autoridad de Registro de Internet el cambio de su(s) Nombre(s) de Dominio existente(s); y
- 3.1.11 si el Cliente selecciona la resiliencia de la Línea de Acceso, se asegurará de que cualquier router proporcionado para su uso con la Línea de Acceso resiliente esté conectado al mismo segmento de la LAN del Cliente que el router de la Línea de Acceso principal.

## 3.2 Equipo del Cliente y requisitos del Site

### 3.3 El Cliente:

- 3.3.1 proporcionará a BT cualquier información razonablemente requerida, incluida la información relacionada con la salud y la seguridad y el medio ambiente, sin demoras indebidas, y el Cliente se asegurará de que la información sea precisa y completa.
- 3.3.2 proporcionará, a su cargo, cualquier cableado interno necesario:
  - (a) conectando la NTU a cualquier equipo de BT en un Site y entre el equipo de BT y cualquier equipo del Cliente si éste utiliza el servicio con Routers Gestionados; o
  - (b) conectando la NTU al equipo del Cliente en un Site, si el Cliente utiliza el Servicio sin Routers Gestionados.
- 3.3.3 supervisará y mantendrá cualquier equipo del Cliente conectado al Servicio o utilizado en relación con un Servicio.
- 3.3.4 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 violaciones de la seguridad;
  - (c) no dañará los equipos de BT, la Red de BT o cualquier red o equipo de los proveedores o subcontratistas de BT; y
  - (d) se apruebe y se utilice de acuerdo con las instrucciones, las normas y la Legislación Aplicable, así como con los procedimientos de seguridad y protección aplicables al uso de dicho equipo del Cliente.
- 3.3.5 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 las instrucciones, las normas o la 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 solucionará los problemas con el equipo del Cliente antes de la reconexión al Servicio.

- 3.3.6** en el caso de los Sites que no estén bajo el control de BT, obtendrá todos los consentimientos, licencias, permisos y autorizaciones que BT y el Cliente necesiten y los mantendrá actualizados para que BT pueda prestar el Servicio en los Sites, incluso para:
- (a) realizar reformas en los edificios;
  - (b) entrar en la propiedad;
  - (c) tratar con las autoridades locales, los arrendadores o los propietarios;
  - (d) la instalación de equipos; y
  - (e) utilizando el Servicio a través de la red del Cliente o en un Site.
- 3.3.7** proporcionará a BT, o a terceros que actúen en nombre de BT, acceso a cualquier Site durante el Horario Comercial, o según lo acordado en un Pedido o lo permitido, para permitir a BT o a sus terceros, configurar, entregar, gestionar, mantener y restaurar el Servicio.
- 3.3.8** informará a BT de cualquier mantenimiento previsto en cualquier Línea de Acceso proporcionada por terceros.
- 3.3.9** proporcionará apoyo de garantía de servicio a BT, cuando se solicite razonablemente, para progresar en la resolución de Incidencias para cualquier equipo de BT instalado con una Línea de Acceso que no esté siendo proporcionada por BT.

#### 4. EQUIPO BT

- 4.1** Cuando BT proporcione al Cliente equipos de su propiedad como parte de la prestación del Servicio, el Cliente:
- 4.1.1** mantendrá el equipo de BT seguro y protegido.
  - 4.1.2** sólo utilizará el equipo de BT, o permitir que se utilice, de acuerdo con las instrucciones que BT pueda proporcionar de vez en cuando y sólo para el propósito para el que está destinado.
  - 4.1.3** no trasladará el equipo de BT o cualquier parte del mismo desde el/los Site(s) sin el consentimiento por escrito de BT y el Cliente pagará los costes y gastos de BT en los que razonablemente se incurra como resultado de dicho traslado o reubicación.
  - 4.1.4** no realizará ninguna alteración o accesorio en el equipo de BT, ni interferirá en él, ni permitirá que ninguna persona (que no sea una persona autorizada por BT) lo haga, sin el consentimiento previo por escrito de BT y, si BT da su consentimiento, aceptará que cualquier alteración o accesorio forme parte del equipo de BT.
  - 4.1.5** no venderá, cargará, cederá, transferirá o dispondrá, o se desprenderá de la posesión del equipo BT.
  - 4.1.6** no permitirá ningún tipo de gravamen o garantía sobre el equipo de BT, ni pignorará el crédito de BT para la reparación del equipo de BT o de otro modo.
  - 4.1.7** no reclamará la propiedad del equipo de BT y se asegurará de que el propietario del/de los Site(s) en el/los que se encuentra el equipo de BT no reclamará la propiedad del equipo de BT, incluso si el equipo de BT está físicamente unido al/a los Site(s).
  - 4.1.8** tendrá un seguro de valor de reposición completo contra cualquier daño, robo o pérdida del equipo BT.
  - 4.1.9** además de cualquier otro derecho que pueda tener BT, reembolsará a BT por cualquier pérdida, coste o responsabilidad derivada del uso o el mal uso del equipo de BT por parte del Cliente o cuando el equipo de BT resulte dañado, robado o se pierda, excepto cuando la pérdida o el daño del equipo de BT sea resultado del desgaste normal o esté causado por BT y sus agentes que actúen siguiendo las instrucciones de BT.

- 4.1.10** garantizará que los equipos de BT aparezcan a nombre de BT en los libros de contabilidad del Cliente.
- 4.1.11** en caso de amenaza de embargo del equipo de BT, o en caso de que se aplique un supuesto de insolvencia al Cliente, notificará inmediatamente a BT para que ésta pueda tomar medidas para recuperar el equipo de BT.

## **5. CONTRASEÑAS, USUARIOS AUTORIZADOS Y SEGURIDAD**

- 5.1** 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.
- 5.2** 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.
- 5.3** El Cliente cancelará inmediatamente el acceso de cualquier persona que deje de ser un usuario individual autorizado.
- 5.4** 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.
- 5.5** 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 para ayudar a salvaguardar la seguridad o la integridad del Servicio.
- 5.6** 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.

## **6. DIRECCIONES IP, NOMBRES DE DOMINIO**

- 6.1** A excepción de 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 sus proveedores y son intransferibles.
- 6.2** Todos los derechos del Cliente para utilizar las Direcciones IP de BT o los Nombres de Dominio de BT cesarán al finalizar o expirar el Servicio.
- 6.3** 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.
- 6.4** El Cliente pagará todas las tasas asociadas al registro y 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.

## **7. RECURSOS INDEPENDIENTES DEL PROVEEDOR**

- 7.1** El Cliente se asegurará de que se proporcionen datos de registro actualizados a BT y el Cliente acepta que algunos o todos estos datos de registro se publiquen en la base de datos del Registro Regional de Internet correspondiente.
- 7.2** El Cliente no cederá ninguno de los PIR a un tercero.
- 7.3** El Cliente pagará a BT las tasas de registro que se apliquen al PIR.
- 7.4** El uso del PIR por parte del cliente está sujeto a las políticas del Registro Regional de Internet aplicable.
- 7.5** Si el Cliente no proporciona a BT datos de registro actualizados o el Cliente no paga las tasas de registro aplicables a BT, el PIR volverá por defecto al Registro Regional de Internet correspondiente.

- 7.6 Si el Cliente no sigue alguna de las políticas del Registro Regional de Internet correspondiente, el PIR volverá al Registro Regional de Internet correspondiente y BT podrá cancelar el Servicio por causa justificada.

## Sección C - Política de Uso Aceptable

### 8. INTRODUCCIÓN

- 8.1 El Cliente reconoce que ha leído y se compromete a cumplir con esta Sección C ("**Política de Uso Aceptable**" o "**AUP**") y con las normas de Internet generalmente aceptadas, y a asegurarse de que cualquier usuario cumpla con ellas.

### 9. USO DEL SERVICIO

- 9.1 El Cliente no utilizará el Servicio infringiendo la Legislación 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 de libre expresión); y
  - 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 o intentar realizar intencionadamente 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, cualquier otra persona o empresa
  - 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 A menos que se acuerde primero con BT por escrito:
- 9.3.1 el Cliente sólo utilizará los Servicios 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.

### 10. USO DE 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, impropios, indecentes, difamatorios, ofensivos, abusivos, discriminatorios, amenazantes, de acoso o amenazadores;
  - 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 en violación de 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:

**11.1.1** tomará ninguna acción que pudiera:

- (a)** dañar, interferir, debilitar, destruir, interrumpir, perjudicar, violar, deshabilitar, sobrecargar, sobrepasar, comprometer, hackear o afectar negativamente a cualquier sistema informático, red o acceso a Internet de la Red de BT o red de cualquier otra persona o empresa; o
- (b)** afectar negativamente o manipular la seguridad de BT, la Red de BT o cualquier sistema o red de seguridad que pertenezca a cualquier otra persona o empresa.

**11.1.2** accederá 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** conectará la Red de BT a máquinas, equipos o servicios que no cuenten con una protección de seguridad adecuada o que puedan ser utilizados por otros para llevar a cabo conductas no permitidas por esta AUP; o

**11.1.4** recogerá, tomará o recolectará cualquier información o datos de cualquier servicio de BT, sistema o red de BT o intentar socavar cualquiera de los servidores o sistemas de BT que ejecutan los servicios de BT.

## **Sección D - Cargos, Plazo de Suscripción y Terminación**

### **12. CARGOS**

**12.1** El Cliente pagará los Cargos por el Servicio y cualquier característica opcional (incluyendo actualizaciones y reconfiguración) según lo especificado en el Pedido.

**12.2** Además de los Cargos establecidos en el Pedido, el Cliente puede ser responsable de los siguientes Cargos adicionales:

**12.2.1** Cargos por la puesta en marcha/desmantelamiento del Servicio fuera del Horario Comercial;

**12.2.2** Cargos por acelerar la prestación del Servicio a petición del Cliente después de que BT haya informado al Cliente de la fecha de entrega;

**12.2.3** Gastos de investigación de las Incidencias comunicadas por el Cliente cuando BT no encuentra ninguna Incidencia o ésta se encuentra fuera del Límite de Gestión del Servicio; y

**12.2.4** reconfiguración de los Cargos por elemento reconfigurado:

- (a)** todos los cambios de configuración posteriores a la Fecha de Servicio Operativo deben ser acordados y documentados en un nuevo Pedido;
- (b)** 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 le cobrará por la actualización del hardware según los Cargos vigentes del router;

### **12.3 Cargos por Exceso de Construcción.**

**12.3.1** Todos los Servicios y precios están sujetos al estudio del site. Después de la Fecha de Entrada en vigor, BT organizará la realización de cualquier estudio para confirmar la disponibilidad de una Línea de Acceso adecuada al Site. Si el estudio identifica que es necesario realizar trabajos de ingeniería adicionales para proporcionar una Línea de Acceso adecuada al/a los Site/s y:

- (a) los Cargos por Exceso de Construcción está dentro del límite que el Cliente ha acordado en el Pedido BT procederá a prestar el Servicio para el/los Site(s) afectados tras la finalización de las obras de ingeniería adicionales; o
- (b) los Cargos por Exceso de Construcción superan el límite que el Cliente ha acordado en el Pedido o no hay Cargos por Exceso de Construcción establecidos en el Pedido, BT puede proporcionar un nuevo presupuesto al Cliente, detallando los Cargos por Exceso de Construcción adicionales que el Cliente tendrá que pagar por los trabajos de ingeniería a realizar. Si el Cliente:
  - (i) acepta el nuevo presupuesto, BT procederá a prestar el Servicio para el/los Site(s) afectado(s) tras la finalización de las obras de ingeniería adicionales; o
  - (ii) no acepta el nuevo presupuesto, BT cancelará la prestación del Servicio en el/los Site(s) afectado(s) y BT no tendrá ninguna obligación de prestar el Servicio al Cliente en dicho Site. Las Partes acordarán cualquier modificación necesaria de los compromisos mínimos, si procede.

**12.3.2** BT no facturará al Cliente ningún Cargo por Exceso de Construcción, a menos que se haya incurrido realmente en ellos, tal y como se detalla en los Párrafos (a) y (b) anteriores.

**12.3.3** Tras el estudio del site por parte de BT, ésta podrá, actuando de forma razonable, proponer que la prestación del Servicio no es posible por razones operativas. Tras consultar y acordar con el Cliente, BT no procederá a la prestación del Servicio y el Cliente acepta que BT no será responsable ante el Cliente por la no prestación del Servicio. En este caso, BT rechazará el Pedido y el Cliente no será responsable de los Cargos de cancelación.

## 13. PLAZO DE SUSCRIPCIÓN Y TERMINACIÓN

**13.1** El Pedido establece cualquier Plazo 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.

**13.2** A menos que se acuerde lo contrario, tras la expiración del Plazo de Suscripción, el Servicio continuará a menos que y hasta que se termine de acuerdo con los términos de los Términos y Condiciones Principales referido en el Pedido.

**13.3** En caso de que BT deje de vender el Servicio y ofrezca un servicio alternativo en sustitución, BT rescindirá este Servicio y migrará el Servicio al servicio alternativo con un preaviso de al menos 90 días naturales, siempre que:

**13.3.1** las interrupciones del servicio se reduzcan al mínimo durante la migración; y

**13.3.2** el Cliente acepte las condiciones revisadas para reflejar el nuevo servicio prestado, en cuyo caso dichos cambios se aplicarán a partir de la fecha de aceptación.

**13.4** El Período Mínimo de Servicio para el nuevo servicio será el resto del Período Mínimo de Servicio para el Servicio existente, o 12 Meses, lo que sea mayor.

**13.5** Si:

**13.5.1** El Cliente no acepta la condición revisada de acuerdo con el Apartado 13.3.2; o

**13.5.2** en su caso, el nuevo Período Mínimo de Servicio supone un aumento de la duración respecto al Período Mínimo de Servicio original y el Cliente no acepta el aumento de la duración,

entonces, este Servicio terminará al expirar el periodo de notificación de 90 días naturales, sin ninguna otra responsabilidad para BT y BT no migrará el Servicio al nuevo servicio.

## 14. FIN DE SERVICIO

- 14.1** Al finalizar el Servicio, el Cliente:
- 14.1.1** recuperará todos los datos del Cliente del Servicio;
  - 14.1.2** proporcionará a BT toda la asistencia necesaria para el desmantelamiento a distancia de toda la red y las aplicaciones que soportan el Servicio en cada uno de los Sites del cliente;
  - 14.1.3** devolverá a BT el software o la propiedad intelectual facilitada por BT y todas las copias de los mismos.
  - 14.1.4** desconectará cualquier equipo del cliente del equipo de BT;
  - 14.1.5** no se deshará del equipo de BT si no es de acuerdo con las instrucciones escritas de BT; y
  - 14.1.6** organizará la devolución del equipo de BT a BT.
- 14.2** Al finalizar el Servicio, BT:
- 14.2.1** proporcionará información de configuración relativa al Servicio prestado en el/los Site(s) en el formato que BT especifique razonablemente;
  - 14.2.2** desmantelará toda la red y las aplicaciones que soportan el Servicio en cada Site del Cliente;
  - 14.2.3** eliminará cualquier Contenido, incluidos los registros almacenados o cualquier dato de configuración relacionado con la gestión del Servicio por parte de BT;
  - 14.2.4** desconectará y retirará cualquier equipo BT situado en el/los Site/s.

## Sección E - Niveles de Servicio y Créditos de Servicio

### 15. INTRODUCCIÓN

- 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 ("**Créditos de Servicio**").
- 15.2** Los Niveles de Servicio sólo se aplican a los eventos que se producen dentro del Límite de Gestión del Servicio.
- 15.3** Los cálculos y pagos del Crédito de Servicio se basarán en los Cargos del Site recurrentes mensuales, a menos que se indique lo contrario en el Pedido.

### 16. ENTREGA A TIEMPO

- 16.1** BT hará todo lo posible por prestar el Servicio en la Fecha Comprometida con el Cliente o antes de ella; no obstante, todas las fechas son estimadas y no se aplicarán Niveles de Servicio ni Créditos de Servicio.

### 17. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO NIVEL DE SERVICIO

- 17.1** BT asignará una categoría de Nivel de Servicio para cada Site ("**Categoría de Nivel de Servicio del Site**") incluido en el Pedido que se determina por la configuración del Servicio y la especificación técnica en ese Site. Las Categorías de Nivel de Servicio de los Sites y las métricas de disponibilidad del servicio asociadas se establecen en la siguiente tabla.
- 17.2** Con referencia a la tabla que figura a continuación, cada Categoría de Nivel de Servicio de un Site tiene un Objetivo de Disponibilidad de Servicio 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 y el Año del SLA.
- 17.3** El Tiempo de Inactividad del Servicio se mide desde el momento en que se notifica por primera vez una Incidencia Cualificada al servicio de atención al cliente y finaliza cuando BT resuelve la Incidencia Cualificada. El Cliente recibirá un número de ticket de problemas para cada una de las Incidencias

Cualificadas notificadas. BT informará al cliente cuando se haya resuelto la Incidencia Cualificada y cerrará el ticket de problemas cuando el cliente confirme en un plazo de 20 minutos que se ha resuelto la Incidencia Cualificada o cuando BT haya intentado ponerse en contacto con el Cliente y no haya respondido en un plazo de 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 del Servicio se ajustará de este modo.

- 17.4** El Tiempo de Inactividad del Servicio se suspenderá fuera del Horario Comercial Contratado Localmente o del Horario de Mantenimiento Contratado especificado en el Pedido, según corresponda.

Categoría de Nivel de Servicio del Site	Objetivo de Disponibilidad Anual del Servicio	Tiempo Máximo de Inactividad Anual del Servicio	Asignación Mensual de Crédito de Servicio	Intervalo de Crédito de Servicio
<b>Categoría B</b>	≥ 99.90%	8 horas	1 hora	Por hora empezada
<b>Categoría C</b>	≥ 99.85%	13 horas	3 horas	Por hora empezada
<b>Categoría D</b>	≥ 99.80%	17 horas	5 horas	Por hora empezada
<b>Categoría E</b>	≥ 99.70%	26 horas	7 horas	Por hora empezada
<b>Categoría F</b>	≥ 99.50%	43 horas	9 horas	Por hora empezada
<b>Categoría G</b>	≥ 99.00%	87 horas	11 horas	Por hora empezada
<b>Categoría H</b>	≥ 98.00%	175 horas	13 horas	Por hora empezada
<b>Categoría I</b>	≥ 97.00%	262 horas	15 horas	Por hora empezada

## 17.5 Disponibilidad del Servicio Créditos de Servicio.

- 17.5.1** Si para cualquier Categoría de Nivel de Servicio de un Site, el Tiempo de Inactividad del Servicio acumulado en un mes supera el Crédito de Servicio Mensual Permitido, pero no supera el Tiempo de Inactividad del Servicio Máximo Anual durante cualquier año SLA de acuerdo de nivel de servicio, el Cliente podrá reclamar Créditos de Servicio estándar que tendrán un límite del cuatro (4) por ciento de los Cargos recurrentes mensuales del Servicio en el/los Site(s) afectados, para cada Intervalo de Crédito de Servicio ("**Créditos de Servicio Estándar**"); o bien
- 17.5.2** Si para cualquier Categoría de Nivel de Servicio de un Site, el Tiempo de Inactividad acumulado del servicio en cualquier año del SLA (o la parte prorrateada de un año del SLA para los Sites instalados durante menos de un año del SLA) supera el tiempo de Inactividad Máximo Anual del Servicio, la Asignación Mensual de Créditos de Servicio no se aplicará hasta que deje de superarse el Tiempo de Inactividad Máximo Anual del Servicio durante un año del SLA y, durante dicho período, el Cliente podrá reclamar Créditos de Servicio elevados que tendrán un límite:
- (a)** El ocho (8) por ciento de los Cargos mensuales recurrentes por los Servicios en el Site afectado para la Categoría de Servicio del Site B; o
  - (b)** El cuatro (4) por ciento de los Cargos mensuales recurrentes por los Servicios en el Site afectado, para todas las demás Categorías de Nivel de Servicio del Site.

## 18. RESTAURACIÓN DE LA RESILIENCIA

### 18.1 Nivel de Servicio de Restauración de la Resiliencia

- 18.1.1** A partir de la Fecha de Servicio Operativo, cuando el Cliente haya contratado un Servicio Resiliente y experimente una Incidencia Cualificada en cualquier Componente Resiliente, BT tiene como objetivo restablecer el Servicio en los Componentes Resilientes afectados en un plazo de 24 horas desde que el Cliente notifique la Incidencia, o desde que BT detecte la

Incidencia ("**Nivel de Servicio de Restauración de la Resiliencia**"), pero el Nivel de Servicio de Restauración de la Resiliencia no se aplicará cuando haya una Incidencia de Prioridad 1 (en cuyo caso, se aplicará el Nivel de Servicio de Disponibilidad).

## 18.2 Créditos del Servicio de Restauración de la Resiliencia

**18.2.1** Si los Componentes Resilientes afectados no se restablecen en 24 horas, el Cliente podrá solicitar un Crédito de Servicio ("Crédito de Servicio de Restablecimiento de la Resiliencia ") por cada hora iniciada que supere el Nivel de Servicio de Restablecimiento de la Resiliencia del 1 por ciento del total de los Cargos recurrentes mensuales del Servicio de Resiliencia.

## 19. EXCLUSIONES DEL CRÉDITO DE SERVICIOS GENERALES

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

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

**19.2.1** cuando los actos u omisiones del Cliente o de cualquier tercero (excluyendo a los proveedores de BT) que provoquen que BT no pueda prestar la totalidad o parte de este Servicio; por ejemplo, el Cliente no proporciona acceso, retrasa el suministro de acceso o deniega el permiso para que BT o sus agentes y terceros, que actúan en nombre de BT, pongan en marcha el Servicio o lleven a cabo las reparaciones necesarias del mismo;

**19.2.2** si una Línea de Acceso de terceros no está conectada o no funciona, un fallo en la red del Cliente, en el Equipo del Cliente (incluida la configuración) o en cualquier software o servicio de terceros no proporcionado y/o gestionado por BT según los términos de este Anexo;

**19.2.3** por los fallos causados por el uso o la gestión del Servicio por parte del Cliente;

**19.2.4** si BT está a la espera de información del Cliente o a la espera de la confirmación por parte del Cliente de que el Servicio se ha restablecido;

**19.2.5** por cualquier Incidencia Cualificada no notificada de acuerdo con los procedimientos de notificación de incidencias notificados por BT al Cliente o cuando se abran tickets de problemas de Prioridad 1 erróneamente;

**19.2.6** por cualquier causa ajena al control razonable de BT, tal y como se establece en los Términos y Condiciones Principales o en este Anexo;

**19.2.7** durante cualquier período de Mantenimiento Planificado o cambios acordados en el Servicio por BT, a menos que el tiempo de interrupción del servicio supere la estimación de tiempo comunicada al Cliente;

**19.2.8** durante cualquier período de mantenimiento por parte del Cliente o de sus terceros en los equipos del Cliente, el software de terceros o los servicios de terceros no suministrados y/o gestionados por BT en virtud de los términos de este Anexo;

**19.2.9** durante cualquier periodo de prueba del Servicio; y

**19.2.10** si el Servicio se suspende debido al incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud de los Términos y Condiciones Principales y de este Anexo.

## 19.3 Limitaciones del Crédito de Servicios Generales

**19.3.1** Los Créditos de Servicio para todos los Niveles de Servicio se sumarán y no podrán exceder el 100% de los Cargos recurrentes mensuales acumulados en cualquier Site afectado, a menos que se indique expresamente lo contrario en el Pedido.

**19.3.2** Para tener derecho a los Créditos de Servicio, y antes de que se puedan aplicar los Créditos de Servicio, el Cliente debe hacer una reclamación dentro de los 25 días naturales siguientes al final del mes en el que el Servicio no ha funcionado bien o, cuando la legislación local exija un periodo más largo, el periodo más corto que se pueda aplicar.

**19.3.3** 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 prestación de servicios a tiempo, se pagarán mediante una deducción de la primera factura posterior a la Fecha de Servicio Operativo; o
- (c) tras la finalización del Servicio, cuando no se deban emitir más facturas por parte de BT, se pagarán por ésta en los dos meses siguientes a la recepción de una reclamación.

## Sección F - 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 G - 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:

**"Acceso Multiservicio"** significa la Opción de Servicio descrita más particularmente en la Parte B, Apartado 2.6.

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

**"Año del 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 del SLA serán los doce (12) meses más recientes en los que se preste el Servicio.

**"Autoridad de Registro de Internet"** significa una organización reconocida internacionalmente que registra a los titulares de Nombres de Dominio y gestiona los registros de Nombres de Dominio para el país o la comunidad internacional que representa.

**"Cargos por Exceso de Construcción"** o **"ECC"** significa cualquier Cargo adicional a los Cargos de instalación requeridos para la instalación de un Servicio, o un aspecto de un Servicio, que exceda el nivel normalmente requerido, incluyendo cuando se proporcione infraestructura adicional para dar un Servicio nuevo o ampliado en un Site u otra ubicación.

**"Circuito"** significa cualquier línea, conductor u otro conducto entre dos terminales por el que se transmite la información, y que se proporciona como parte del Servicio.

**"Contenido"** significa aplicaciones, datos, información (incluyendo 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 cualquier día festivo nacional o bancario.

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

**"DNS Inverso"** significa el proceso de encontrar un nombre de host (por ejemplo, www.bt.com) correspondiente a una Dirección IP en la Internet pública utilizando un Sistema de Nombres de Dominio.

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

**"Fecha Comprometida del Cliente"** significa la fecha proporcionada por BT en la que se completará la entrega del Servicio.

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

**"Horario Comercial Local Contratado"** se refiere a las horas durante las cuales se realiza el mantenimiento de cualquier Línea de Acceso, que será el horario comercial a menos que se especifique lo contrario en la Pedido.

"**Horario de Mantenimiento Contratado**" se refiere a las horas de mantenimiento y a los días de la semana durante los cuales BT o sus subcontratistas realizarán el mantenimiento in situ de los equipos de BT, que son únicamente horario comercial, a menos que se establezca lo contrario en el Pedido.

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

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

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

- las modificaciones o alteraciones del Servicio realizadas por el Cliente, o por BT de acuerdo con las instrucciones del Cliente;
- Mantenimiento Planificado;
- configuraciones de red que BT no aprobó;
- incidentes que se han notificado pero BT no puede confirmar la existencia de un incidente tras realizar pruebas
- El Cliente solicita a BT que pruebe el Servicio en un momento en el que no se haya detectado ni comunicado ninguna incidencia.

"**Intervalo de Crédito de Servicio**" significa lo establecido en la tabla de la Parte A, Apartado 17.4

"**Límite de Gestión del Servicio**" tiene el significado que se le da en la Parte B, Apartado 3.1.

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

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

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

"**Número de Sistema Autónomo**" o "**ASN**" significa un número único global asignado por una Autoridad de Registro de Internet.

"**Plazo de Suscripción**" significa el plazo contratado para este Servicio según lo establecido en el Pedido. En algunos Términos y Condiciones Principales también puede denominarse "**Periodo Mínimo de Servicio**".

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

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

"**Pruebas de Aceptación**" se refiere a 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.

"**Puerto**" significa el punto en el que la Línea de Acceso se conecta a la Red de BT.

"**Recursos independientes del proveedor**" o "**PIR**" son los recursos asignados a los usuarios que incluyen los números de sistema autónomo, las direcciones IPv4 independientes del proveedor, cualquier asignación de reparto, las direcciones IPv6 del IXP independientes del proveedor y todos los recursos futuros independientes del proveedor.

"**Red Principal**" se refiere a la infraestructura de red de BT entre el POP y el mismo, pero no incluye la Línea de Acceso entre el Site o Sites del Cliente y el POP.

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



**"Registro Regional de Internet"**: organización que gestiona la asignación y el registro de recursos de números de Internet en una región concreta del mundo. Los recursos de números de Internet incluyen las Direcciones IP y los números de sistemas autónomos (AS).

**"Retraso de Ida y Vuelta"** es el tiempo que tarda un paquete en llegar a su destino y en regresar su acuse de recibo. Es un indicador del rendimiento del retardo de la red.

**"Router Gestionado"** significa un router proporcionado por BT para su uso con el Servicio y que es un equipo de BT.

**"Servicio"** tiene el significado que se le da en la Parte A, Apartado 1.

**"Servicio Resiliente"** significa el Servicio o parte del Servicio, tal y como se establece en cualquier Pedido aplicable, en el que BT proporciona:

- dos o más Líneas de Acceso en un Site, para proporcionar más resiliencia;
- dos o más enrutadores en un Site, para proporcionar más resiliencia; y
- servicio de mantenimiento 24x7x365 en relación con (a) y (b) anteriores; o

**"Sistema de Nombres de Dominio"** o **"DNS"** significa un sistema de nomenclatura jerárquica distribuida para ordenadores, servicios o cualquier recurso conectado a Internet.

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

**"Términos y Condiciones Principales"** significa las 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 la Línea de Acceso.

**"Componente Resiliente"** significa, con respecto a un Servicio Resiliente, cualquiera de las Líneas de acceso, equipos de BT o equipos vendidos a un Cliente.

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

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

