

Internet Connect Reach – Anexo de Servicio

Sección A – El Servicio

1. COMPONENTES ESTÁNDAR DEL SERVICIO

BT prestará al Cliente los siguientes Servicios de acuerdo con los detalles establecidos en este Pedido:

1.1 Línea de Acceso

1.1.1 BT se encargará de suministrar al Cliente las Líneas de Acceso establecidas en el Pedido del Cliente en los Sites del Cliente. BT conectará la Línea de Acceso a un Punto de Presencia de Internet.

1.1.2 Es posible que las Líneas de Acceso no estén disponibles en todos los países. Si BT no puede proporcionar al Cliente la Línea de Acceso que éste solicita, se lo comunicará al Cliente en el momento del Pedido, y éste, o la parte pertinente, será cancelado por BT.

1.2 Equipamiento

BT se encargará de suministrar al Cliente una NTE o un Router Gestionado (si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio) en cada Site y BT se encargará de que dicha NTE o Router Gestionado se conecte a la Línea de Acceso designada.

1.3 Gestión del Servicio

BT se encargará de la gestión reactiva del Servicio. BT emitirá un Ticket si detecta o el Cliente notifica a BT un fallo en el Servicio y, si es necesario, BT registrará el fallo con el proveedor externo correspondiente para su resolución, a menos que el Cliente haya seleccionado la Opción de Servicio de Monitorización Proactiva, en cuyo caso el Servicio se gestionará según lo establecido en dicha Opción de Servicio.

2. OPCIONES DE SERVICIO

BT proporcionará al Cliente cualquiera de las siguientes opciones según lo establecido en cualquier Pedido aplicable ("**Opciones de Servicio**") y de acuerdo con los detalles establecidos en dicho Pedido:

2.1 Router Gestionado

2.1.1 Si el Cliente selecciona la Opción de Servicio de Router Gestionado, BT instalará y gestionará (incluido el mantenimiento, la supervisión, la configuración y la puesta en marcha) un Router Gestionado para el Servicio.

2.1.2 Si el Cliente selecciona la Opción de Servicio de Router Gestionado, la Opción de Servicio de Supervisión Proactiva se incluye en el Pedido del Cliente y, a menos que BT le indique lo contrario, BT se la proporcionará al Cliente como parte del Servicio.

2.1.3 BT seguirá siendo propietaria del Router Gestionado en todo momento.

2.1.4 BT se encargará de configurar e instalar el Router Gestionado (tanto el hardware como el software) para garantizar que el Usuario tenga conectividad para su tráfico a través del Servicio.

2.2 Vigilancia Proactiva

2.2.1 Si el Cliente selecciona la Opción de Servicio de Supervisión Proactiva, BT supervisará de forma proactiva el NTE o el Router Gestionado (según corresponda) haciéndole un "ping" al menos cada cinco minutos mientras el servicio esté en funcionamiento. Si BT detecta un fallo, realizará un diagnóstico inicial en un plazo de 15 minutos y, si es necesario, emitirá un Ticket y registrará el fallo con el proveedor externo para su resolución.

2.3 Las Opciones de Servicio pueden no estar disponibles en todos los países. Si BT no puede proporcionar al Cliente la Opción de Servicio que éste solicita, se lo comunicará al Cliente en el momento del Pedido y éste, o la parte correspondiente, será cancelado por BT.

3. LÍMITE DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 3.1 BT proporcionará y gestionará el Servicio según lo establecido en las Partes B y C de este Anexo y según lo establecido en cualquier Pedido aplicable hasta el Puerto Ethernet RJ45 del NTE o del Router Gestionado (según corresponda). Esto incluye el suministro, el mantenimiento y la gestión de todos los elementos hasta el Límite de Gestión del Servicio, pero excluye cualquier cable que se conecte al Equipo del Cliente.
- 3.2 En el caso de que el Cliente haya seleccionado el uso de Líneas de Acceso existentes proporcionadas por un tercero, éstas quedarán excluidas del Límite de Gestión del Servicio.
- 3.3 BT no hace ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio funcionará en combinación con cualquier equipo del Cliente u otros equipos y software.
- 3.4 Los Apartados 3.1 - 3.3 constituyen conjuntamente el "**Límite de la Gestión del Servicio**".
- 3.5 BT no tendrá ninguna responsabilidad por el Servicio fuera de los Límites de la Gestión del Servicio.

4. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

- 4.1 Antes de la Fecha de Servicio Operativo, BT:
 - 4.1.1 entregará y configurará el Servicio;
 - 4.1.2 realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio para garantizar que está configurado correctamente
 - 4.1.3 en la fecha en que BT haya completado las actividades de este Apartado 4.1, confirmar al Cliente que el Servicio está disponible para la realización de las Pruebas de Aceptación.

5. PRUEBA DE ACEPTACIÓN

- 5.1 El Cliente llevará a cabo las Pruebas de Aceptación del Servicio en un plazo de cinco (5) Días Hábiles tras recibir la notificación de BT ("**Periodo de Prueba de Aceptación**").
- 5.2 El Servicio es aceptado por el Cliente si éste confirma su aceptación por escrito durante el Periodo de Pruebas de Aceptación o se considera aceptado por el Cliente si éste no notifica lo contrario a BT antes de que finalice el Periodo de Prueba de Aceptación.
- 5.3 Sin perjuicio de lo dispuesto en el Apartado 5.4, la Fecha de Servicio Operativo será la primera de las siguientes:
 - 5.3.1 la fecha en que el Cliente confirme o BT considere la aceptación del Servicio por escrito de acuerdo con el Apartado 5.2;
 - 5.3.2 la fecha del primer día siguiente al Periodo de Prueba de Aceptación; o
 - 5.3.3 la fecha en que el Cliente comience a utilizar el Servicio.
- 5.4 Si, durante el Periodo de Prueba de Aceptación, el Cliente notifica a BT que no se han superado las Pruebas de Aceptación, BT subsanará la no conformidad sin demora indebida y notificará al Cliente que BT ha subsanado la no conformidad e informará al Cliente de la Fecha de Servicio Operativo.

Sección B – Matriz de Responsabilidad del Servicio

6. GESTIÓN DEL SERVICIO

- 6.1 A este Servicio le será de aplicación el Anexo de Gestión del Servicio al que se refiere el Pedido.