



Anexo a las Condiciones Generales del Servicio BT Managed Security

Denominación social del Cliente ("Cliente o Usted")	XXXXXXXXXXXX	Denominación social de BT ("BT")	BT Global ICT Business Spain SLU
Dirección	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	Dirección	Calle María Tubau, nº 3, 6º planta 28050 Madrid.
CIF	XX XXXXX XXXX	CIF	B-88625496
Fecha Efectiva	XX XXXXX XXXX	Número de Acuerdo BT.	

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

XXXXXXXXXX (Nombre de la Compañía)

BT Global ICT Business Spain SLU

Por: (Firma)

Por: (Firma)

Nombre:

Nombre: Paul Rhodes

Cargo:

Cargo: Representante Legal

Contenidos

Parte A – El Servicio BT Managed Security	3
1 Resumen del Servicio	3
2 Niveles de Servicio	3
3 Configuración Inicial	4
4 Despliegue Controlado	5
5 Supervisión y Gestión	5
6 Mejoras Continuas	9
7 Límite de Gestión del Servicio	12
8 Equipamiento	12
9 Condiciones Específicas	13
Parte B – Gestión y Entrega del Servicio	18
10 Obligaciones de BT	18
11 Sus Obligaciones	19
Parte C – Objetivos de Servicio y Niveles de Servicio	22
12 Objetivos del Servicio de Gestión de Incidencias	22
13 Entrega a Tiempo	22
14 Plazos de Entrega de las Solicitudes de Cambio de la CSP	22
15 Objetivo del Portal de Seguridad	23
16 Solicitudes de Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo	23
Parte D – Definiciones	24
17 Definiciones	24



Anexo del Servicio BT Managed Security

Parte A – El Servicio BT Managed Security

1 Resumen del Servicio

- 1.1 BT le proporcionará una gama de servicios de gestión de la seguridad clasificados que pueden utilizarse conjuntamente con los Servicios Asociados y como complemento de los mismos ("BT Managed Security").
- 1.2 El Servicio BT Managed Security puede no estar disponible en todos los países.

2 Niveles de Servicio

- 2.1 Usted elegirá uno de los Niveles de Servicio, algunas de cuyas características se indican en la tabla siguiente, para utilizarlo con su Servicio Asociado según lo establecido en cualquier Pedido aplicable:

	Soporte	Soporte Plus	Premium
Configuración Inicial de los Servicios Asociados según lo establecido en el Apartado 3			
Modelo de Entrega de Dispositivos de Seguridad Física			
Propiedad de BT	✓	✓	✓
Política de Seguridad del Cliente			
Servicios Asociados	Políticas de buenas prácticas	Política de seguridad personalizable	Política de seguridad personalizable
Gestor de Proyectos BT asignado para la Configuración Inicial	✗ Actualización disponible en el Apartado 3.1.10	✓ Nombrado Actualización disponible según lo establecido en el Apartado 3.1.10	✓ Nombrado y posible visita al Site de la ubicación.
BT instala Equipos BT y Equipos Adquiridos	✓	✓	✓
Créditos del Servicio de Entrega a Tiempo por incumplimiento de la Fecha Comprometida con el Cliente	✗	✓	✓
Despliegue Controlado de los Servicios Asociados según lo establecido en el Apartado 4			
El Período de Optimización de CPS de Despliegue Controlado comienza al finalizar la Configuración Inicial			
Servicios Asociados	48 horas	Hasta 30 días	Hasta 30 días
Período de Optimización CSP de Despliegue Controlado			
Prueba y ajuste conjuntos de BT y el Cliente	✗	✓	✓
Seguimiento y Gestión de los Servicios Asociados según lo establecido en el Apartado 5			
Inteligencia sobre Amenazas a la Seguridad	Boletines e Informes de Inteligencia sobre Amenazas	Según Soporte	Según Soporte
Gestión del Servicio de Incidencias			
Servicio de Asistencia 24x7x365	✓	✓	✓
Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	BT selecciona el SOC apropiado	BT selecciona el SOC apropiado	BT selecciona el SOC apropiado
Soporte			
Idioma de Servicio de Asistencia	Según lo acordado con BT (Inglés por	Según lo acordado con BT (Inglés por	Según lo acordado con BT (Inglés por

Field Code Changed



Anexo del Servicio BT Managed Security

defecto) defecto) defecto)

Supervisión Proactiva

	✓	✓	✓
Vigilar los problemas inminentes que puedan afectar a los Servicios Asociados	Servicios Asociados sondeo para comprobar la alimentación y la conectividad de la red, pruebas de estado, supervisión de intentos de acceso no autorizados	Seguimiento de las solicitudes en el marco de los Servicios Asociados	Según SoportePlus

Actualizaciones de Firma

BT identificará, probará y aplicará las actualizaciones de Firma para las funciones de Gestión Unificada de Amenazas de los Servicios Asociados

Captura de Registros

	Registros de Auditoría y Alerta 60 días	Registros de Auditoría y Alerta 120 días	Registros de Auditoría y Alerta 13 meses periodo renovable
Disponibilidad de Registros a petición incluida en el Cargo.	Registros Operativos 30 días	Registros Operativos 30 días	Registros Operativos 30 días

Mejora Continua de los Servicios Asociados según lo establecido en el Apartado 6

Reseña del Servicio BT Managed Security y Servicios Asociados	6 meses	Trimestral	Intervalos acordados por ambos
Identificación de Vulnerabilidades.			
Parche de Vulnerabilidad incluido en el Cargo (puntuación CVSS)	Puntuación CVSS 9 o superior	Puntuación CVSS 7 o superior	Puntuación CVSS 5 o superior
Gestión del Cambio	a través del Portal de Seguridad	a través del Portal de Seguridad o el Personal competente de BT	a través del Portal de Seguridad o el Personal competente de BT

2.2 Las disposiciones relativas al plan Soporte se aplicarán al plan Soporte Plus y al Premium, y las disposiciones del plan Soporte Plus se aplicarán al Premium. En caso de conflicto entre las disposiciones de los Niveles de Servicio, el orden de prioridad de la disposición pertinente, la más alta en primer lugar, será:

- 2.2.1 Premium;
- 2.2.2 Soporte Plus; y
- 2.2.3 Soporte.

2.3 Cada Pedido de un Nivel de Servicio diferente constituirá un nuevo Contrato, ya que no puede tener más de un Nivel de Servicio que forme parte de su Contrato.

3 Configuración Inicial

BT facilitará la configuración y prestación de los Servicios Asociados que se establecen en el Pedido y que se incluyen como parte del BT Managed Security.

3.1 Soporte

- 3.1.1 BT le mantendrá informado durante todo el proceso de entrega.
- 3.1.2 BT proporcionará políticas estándar que reflejen las buenas prácticas.
- 3.1.3 Usted seleccionará las pólizas adecuadas para utilizarlas como su(s) CSP(s) cuando realice el Pedido y se asegurará de que las pólizas estándar que seleccione cumplen sus requisitos.
- 3.1.4 Puede solicitar cambios en sus CSP después de la Fecha de Inicio del Servicio de acuerdo con el Apartado 6.3.



Anexo del Servicio BT Managed Security

- 3.1.5 Usted es responsable de definir su(s) CSP(s) en curso más allá de lo establecido en las políticas seleccionadas por usted después de la Fecha de Inicio del Servicio.
- 3.1.6 BT podrá prestarle Servicios Profesionales por un Cargo adicional, a petición suya, para ayudarle en la creación de su(s) CSP(s). La responsabilidad de los CSP seguirá siendo suya.
- 3.1.7 BT coordinará la prestación de los Servicios Asociados.
- 3.1.8 BT instalará el Equipo de BT y el Equipo Adquirido para los Servicios Asociados, si procede.
- 3.1.9 BT encargará los Servicios Asociados a distancia de acuerdo con la política seleccionada por usted y de conformidad con el Apartado 10.2.
- 3.1.10 Puede solicitar que BT, con un Cargo adicional:
 - (a) designe a un Gestor de Proyectos de BT para que sea su único punto de contacto durante la Configuración Inicial. El Gestor de Proyectos de BT llevará a cabo cualquier actividad a distancia y no visitará su Site; o bien
 - (b) proporcione un Gestor de Proyectos de BT designado que estará disponible para asistir a reuniones en su Site, en función de su ubicación, durante la duración de la Configuración Inicial.

3.2 Soporte Plus

- 3.2.1 BT designará a un Gestor de Proyectos de BT para que sea su único punto de contacto durante la Configuración Inicial. El Gestor de proyectos de BT realizará todas las actividades a distancia y no visitará su Site.
- 3.2.2 BT le proporcionará una política de seguridad personalizable para que la utilice como CSP.
- 3.2.3 Puede solicitar que BT le proporcione un Gestor de Proyectos de BT que estará disponible para asistir a reuniones en su Site, en función de su ubicación, durante la duración de la Configuración Inicial, con un Cargo adicional.

3.3 Premium

BT pondrá a su disposición un Gestor de Proyectos de BT que estará disponible para asistir a reuniones en sus instalaciones, en función de su ubicación, durante la Configuración Inicial.

4 Despliegue Controlado

BT trabajará con usted durante el Periodo de Optimización del CSP de Despliegue Controlado.

4.1 Soporte y Soporte Plus

- 4.1.1 Será de aplicación lo dispuesto en el Apartado 11.2.
- 4.1.2 BT le proporcionará las Guías de Usuario.
- 4.1.3 Usted cumplirá con las Guías de Usuario.
- 4.1.4 Si ha solicitado cambios en las CSP durante el Periodo de Optimización de CSP de Despliegue Controlado, BT le dirigirá al servicio de gestión de cambios de CSP en el Portal de Seguridad si su solicitud de cambio en los CSP está fuera del BT Managed Security y los Servicios Asociados. Deberá seguir el Proceso de Gestión de Cambios del CSP establecido en el Apartado 6.3. Si BT tiene conocimiento de que no puede acceder al Portal de seguridad, o si usted se lo comunica, BT le dirigirá al Personal de BT adecuado para que revise su solicitud.

4.2 Premium

Usted proporcionará un gestor de proyecto y un equipo técnico para trabajar con BT durante el Periodo de Optimización del Despliegue Controlado.

5 Supervisión y Gestión

La Supervisión y la Gestión comenzarán en la Fecha de Inicio del Servicio.

5.1 Inteligencia sobre Amenazas a la Seguridad

- 5.1.1 Soporte
 - (a) BT le proporcionará los siguientes boletines e informes de inteligencia general en Inglés a una lista acordada de Contactos del Cliente:
 - (i) avisos diarios sobre amenazas: proporcionan una visión de los últimos titulares sobre sucesos de seguridad, actores, objetivos, operaciones y campañas, vulnerabilidades y Direcciones IP sospechosas;
 - (ii) resúmenes de amenazas globales: proporcionan una visión amplia y de alto nivel de los sucesos y ataques significativos que se han producido a escala mundial y en todos los sectores;
 - (iii) informes mensuales a nivel ejecutivo: ofrecen una visión a nivel de CISO del panorama de las amenazas, centrándose en los sucesos que afectan a las organizaciones globales desde una perspectiva estratégica;
 - (iv) boletines críticos globales: proporcionan una evaluación técnica de sucesos de



Anexo del Servicio BT Managed Security

seguridad globales significativos, como WannaCry, para que se pueda obtener una comprensión más detallada.

5.2 Gestión de Incidencias del Servicio

BT actuará como punto de contacto único para la resolución de Incidencias relacionadas con los Servicios Asociados.

5.2.1 Soporte

- (a) Notificará todas las Incidencias al Servicio de Asistencia a través del Portal de Seguridad o directamente al Servicio de Asistencia si así lo acuerda BT.
- (b) Todas las Comunicaciones con el Servicio de Asistencia se realizarán en Inglés.
- (c) El Servicio de Asistencia que gestionará las notificaciones de Incidencias está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año y cuenta con profesionales formados en seguridad.
- (d) BT le dará un Ticket.
- (e) BT evaluará la Incidencia de acuerdo con los criterios establecidos en la siguiente tabla:

Prioridad	Descripción
P1	Impacto Grave e Incidencia que no se puede evitar, normalmente cuando el Servicio Asociado está completamente caído / no disponible; por ejemplo: su Site está aislado o hay una pérdida completa de servicio en un Site o se impide el funcionamiento de funciones empresariales críticas.
P2	Gran impacto en una parte del Servicio Asociado y no puede eludirse, causa una pérdida significativa del Servicio Asociado, pero no se detiene la función empresarial impactada; por ejemplo: hay una pérdida completa del enlace primario y se invoca el enlace de reserva de BT (si se proporciona) o las funciones empresariales se interrumpen, pero no se impide su funcionamiento.
P3	Pequeño impacto en el Servicio Asociado o cuando un Único Usuario o componente se ve afectado y causa algún impacto en su negocio; por ejemplo: hay una perturbación intermitente u ocasional que no tiene un impacto importante en el Servicio Asociado o cuando se ha proporcionado una solución temporal para el problema.
P4	Incidencia con impacto menor o intermitente en un elemento no operativo del Servicio Asociado; por ejemplo: un fallo temporal de información o facturación.
P5	La Incidencia no tiene un impacto directo en el Servicio Asociado. Los registros que normalmente se conservan para las Incidencias se utilizan con fines informativos. Ejemplo: para realizar un seguimiento de las actualizaciones, para obtener un informe de Motivo de Interrupción (RFO), para interrupciones planificadas o para consultas, así como para Incidencias provocados por el cliente.

- (f) BT revisará el estado de la Incidencia y, si es necesario, modificará el nivel de prioridad asignado inicialmente.
- (g) BT mantendrá configuraciones de copia de seguridad para permitir que todos los Servicios Asociados se restablezcan por completo tras el cambio de un Dispositivo de Seguridad.
- (h) BT le mantendrá informado durante el transcurso de la resolución de la Incidencia a intervalos regulares mediante la publicación de actualizaciones en el Portal de Seguridad o a través de correos electrónicos al Contacto del Cliente, de conformidad con el Apartado 12.
- (i) BT le informará cuando considere que se ha resuelto la Incidencia y cerrará el Ticket cuando:
 - (i) usted confirme que la Incidencia se ha resuelto en un plazo de 24 horas tras haber sido informado; o bien
 - (ii) BT haya intentado ponerse en contacto con usted sin éxito, de la forma acordada entre ambos en relación con la Incidencia, y usted no haya respondido en las 24 horas siguientes al intento de BT de ponerse en contacto con usted.
- (j) Si confirma que la Incidencia no se ha resuelto en un plazo de 24 horas tras haber sido informado, el Ticket permanecerá abierto y BT seguirá trabajando para resolver la Incidencia.
- (k) Cuando BT tenga conocimiento de una Incidencia, se aplicarán los Apartados 5.2.1 (d) a 5.2.1 (j).
- (l) En caso de avería de un Dispositivo de Seguridad, permitirá a BT o a sus agentes, a discreción de BT, retirar y sustituir los componentes defectuosos o retirar el Dispositivo de Seguridad defectuoso en su totalidad y sustituirlo por uno que funcione, si procede. BT hará todo lo razonablemente posible para garantizar que los datos del dispositivo o componente recuperado sean ilegibles antes de su eliminación o reciclaje.

5.2.2 Soporte Plus

Usted notificará todas las Incidencias al Servicio de Asistencia directamente o a través del Portal de seguridad.

5.2.3 Premium

You will agree with BT whether you report Incidents to the Service Desk directly or via the Security Portal or to the regional Security Operations Centre.

5.3 Supervisión Proactiva



Anexo del Servicio BT Managed Security

BT supervisará el rendimiento de los Servicios Asociados en función de los parámetros que BT considere adecuados en función de la naturaleza del Servicio Asociado correspondiente.

5.3.1 Soporte

- (a) BT supervisará el rendimiento de los Servicios Asociados a intervalos establecidos por BT y, siempre que sea posible, le avisará con antelación a través del Portal de Seguridad de los problemas inminentes que puedan afectar a un Servicio Asociado y que BT identifique como resultado de la supervisión. Es posible que BT no identifique todos los problemas inminentes.
- (b) Usted es responsable de resolver los problemas sobre los que BT le avise con antelación en el Apartado 5.3.1(a).
- (c) BT comprobará que los Servicios Asociados funcionan correctamente mediante:
 - (i) sondeo del Dispositivo de Seguridad para comprobar que está encendido y tiene conectividad de red. Si el Dispositivo de Seguridad no está encendido o no tiene conectividad de red, el SOC investigará y tomará las medidas apropiadas o recomendará las medidas que usted debe tomar;
 - (ii) Comprobación del estado del Dispositivo de Seguridad: BT realizará pruebas a intervalos regulares a discreción de BT de la siguiente manera:
 - i. estado de los Recursos: realizar una prueba por Recurso y por Dispositivo de Seguridad, como CPU y RAM;
 - ii. estado físico: realizar una prueba por atributo físico por Dispositivo de Seguridad, como la temperatura, cuando sea aplicable al Dispositivo de Seguridad;
 - iii. comparar los resultados de las pruebas con los umbrales estándar del proveedor y notificar cualquier variación al SOC. El SOC investigará y tomará las medidas apropiadas o recomendará las medidas que usted debe tomar;
 - (iii) supervisión del acceso a los Servicios Asociados: generar alertas casi en tiempo real de intentos de acceso no autorizados; y
 - (iv) estado de actualización de aplicaciones: sobre UTM/IDS/URLF y otras aplicaciones seleccionadas como parte de los Servicios Asociados.
- (d) Se asegurará de que usted o terceros, según sea necesario, configuren el enrutamiento/permisos en las plataformas o Servicios Asociados para permitir a BT llevar a cabo la supervisión.

5.3.2 Soporte Plus

- (a) Ambos acordaremos un proceso para que BT se ponga en contacto con usted cuando identifique un problema que afecte a los Servicios Asociados.
- (b) Además de las comprobaciones realizadas por BT de conformidad con el Apartado 5.3.1(c), BT comprobará que los Servicios Asociados funcionan correctamente mediante la supervisión de las aplicaciones de los Servicios Asociados correspondientes en función de los parámetros establecidos por BT.

5.3.3 Premium

- (a) Además de las comprobaciones realizadas en los Apartados 5.3.1(c) y 5.3.2(b), BT comprobará que los Servicios Asociados funcionan correctamente mediante:
 - (i) la gestión de contraseñas, incluida la comprobación de la antigüedad y la complejidad de las contraseñas, junto con la comprobación de los hashes de las contraseñas con bases de datos de hash de contraseñas filtradas conocidas; y
 - (ii) la supervisión de la caducidad de los certificados. Usted es responsable de actualizar los certificados.

5.4 Actualizaciones de Firmas

BT identificará e implementará las Actualizaciones de Firma en los Servicios Asociados.

5.4.1 Las Actualizaciones de Firma serán gestionadas por el proveedor de BT.

5.4.2 Soporte, Soporte Plus y Premium

- (a) Usted acepta que BT aplique las Actualizaciones de Firma automáticamente.
- (b) BT aplicará la Actualización de Firma en un momento conveniente para BT.
- (c) Si BT tiene conocimiento de que sus Servicios Asociados sufrirán un tiempo de inactividad o de que la Actualización de Firma causará un impacto en los Servicios Asociados, ambos acordaremos una hora adecuada dentro del Horario Comercial para que se aplique la Actualización de Firma.
- (d) Siempre que sea posible, BT identificará y aplicará un método automatizado para aplicar las Actualizaciones de Firma, a menos que esto pueda afectar a los Servicios Asociados.
- (e) Si BT necesita aplicar una Actualización de Firma manualmente, ambos acordaremos una hora adecuada dentro del Horario Laboral para que se aplique la Actualización de Firma.



Anexo del Servicio BT Managed Security

- (f) Si solicita que la Actualización de Firma se aplique fuera del Horario Comercial, BT podrá facturarle un Cargo adicional.
- (g) Solicitará o autorizará a BT a anular la Actualización de Firma si causa una Incidencia en el Servicio Asociado.

5.5 Captura de Registros

- 5.5.1 BT implementará una capacidad de registro en los Servicios Asociados cuando el diseño estándar de los Servicios Asociados permita la captura de registros mediante un proceso estándar.
- 5.5.2 Se capturará y almacenará un conjunto mínimo de registros, a discreción de BT, para permitir a BT ofrecer una gestión eficaz de los Servicios Asociados y los registros capturados se pondrán a su disposición si solicita acceso a los registros de conformidad con el Apartado 5.5. BT le informará de cómo se pondrán a su disposición los registros capturados.
- 5.5.3 Soporte
 - (a) BT almacenará los registros de Auditoría y Alerta en un entorno seguro de BT fuera de su entorno durante 13 meses consecutivos, según proceda.
 - (b) BT almacenará los Registros Operacionales en un entorno seguro de BT fuera de su entorno durante un mes consecutivo, cuando proceda.
 - (c) BT pondrá a su disposición los registros de Auditoría y Alerta de los 60 días anteriores si así lo solicita. Si necesita acceder a los registros de Auditoría y Alerta fuera de los 60 días anteriores, BT se los facilitará pagando un Cargo adicional.
 - (d) BT pondrá a su disposición los Registros Operativos de los 30 días anteriores si así lo solicita.
 - (e) BT hará todo lo razonablemente posible para transmitir y almacenar los registros de forma segura.
 - (f) BT almacenará los registros en su estado bruto o los comprimirá si procede.
 - (g) Usted deberá confirmar sus requisitos específicos de conexión en el momento de realizar el Pedido. BT podrá aplicar un Cargo por cualquiera de sus requisitos específicos que BT considere no estándar.
 - (h) Si usted lo solicita y sujeto a un Cargo adicional, los registros pueden ser enviados y almacenados en un repositorio en su Site o en las instalaciones de un tercero sobre la base de un diseño acordado por ambos y:
 - (i) BT no será responsable de los registros mientras se envíen a dicho repositorio o se almacenen en él;
 - (ii) las demás disposiciones del Apartado 5.5 no se aplicarán a los registros enviados a dicho repositorio o almacenados en él;
 - (iii) usted tomará todas las medidas necesarias en el momento oportuno para permitir que los registros se envíen al repositorio según lo acordado con BT; y
 - (iv) se asegurará de que usted o el tercero designado se esfuerzan razonablemente por proteger el repositorio de forma adecuada.
- 5.5.4 Soporte Plus
 - (a) BT pondrá a su disposición, previa solicitud, los Registros de Auditoría y Alerta de los 120 días anteriores. Si necesita acceder a los registros fuera de los 120 días anteriores, BT se los facilitará con un Cargo adicional.
 - (b) BT pondrá los registros a disposición de:
 - (i) sus tecnologías, o las de terceros, según lo acordado con usted; o
 - (ii) a otros servicios que BT le esté prestando y que no formen parte del Contrato, según lo acordado con usted.
- 5.5.5 Premium
 - (a) BT pondrá a su disposición los Registros de Auditorías y Alertas cuando usted lo solicite durante un periodo renovable de 13 meses.

5.6 Gestión de Licencias y Acuerdos de Asistencia a Proveedores

BT se asegurará de que todas las licencias de software y los acuerdos de asistencia de proveedores necesarios se concedan y renueven durante la vigencia del Contrato para los Servicios Asociados en su nombre.

- 5.6.1 Soporte, Soporte Plus and Premium
 - (a) BT proporcionará, implantará y desplegará en su nombre las licencias apropiadas y los acuerdos de asistencia de proveedores necesarios para los Servicios Asociados en su nombre.
 - (b) BT es responsable de garantizar la renovación de las licencias de software y de cualquier acuerdo de soporte de proveedor necesario durante la vigencia del Contrato.
 - (c) A menos que Notifique a BT su intención de rescindir el contrato de conformidad con el Apartado 9.1.1, BT renovará la licencia de software o el contrato de soporte técnico necesario por un periodo de 12 meses o según lo acordado por ambas partes o por cualquier otro periodo que resulte adecuado a la naturaleza de la licencia de software o del contrato de soporte técnico



Anexo del Servicio BT Managed Security

- aplicable.
- (d) Si cancela o rescinde el acuerdo de licencia de software o de asistencia al proveedor durante el periodo de vigencia del contrato o el periodo de renovación de los acuerdos de licencia de software o de asistencia al proveedor, pagará todos los costes en los que incurra BT, incluidos los cargos en los que BT haya incurrido razonablemente por parte de un proveedor como consecuencia de la cancelación o rescisión. Si ha pagado por adelantado los cargos o tarifas de la licencia de software o del acuerdo de asistencia al proveedor, es posible que no tenga derecho al reembolso de los cargos correspondientes a los meses restantes del periodo de vigencia o renovación del contrato.
 - (e) BT comprobará que ha solicitado el número correcto de licencias, ya sea directamente al proveedor o a través de BT, para satisfacer sus necesidades para el Servicio Asociado correspondiente, de acuerdo con los términos de las licencias de software y los acuerdos de asistencia del proveedor y la información proporcionada por usted, y:
 - (i) si BT determina que no ha pedido suficientes licencias, ya sea directamente al proveedor o a través de BT, para un Servicio Asociado, BT se lo notificará y tratará de rectificar la situación en un plazo de 30 días a partir de la fecha de notificación;
 - (ii) si la situación no se resuelve en ese plazo, BT podrá suspender el Servicio Asociado correspondiente y, posteriormente, darlo de baja de conformidad con la Cláusula 18 de las Condiciones Generales; y
 - (iii) BT no se hace responsable de infracciones desconocidas de las licencias de software y los acuerdos de asistencia de proveedores cuando BT actúe basándose en la información facilitada por usted.
 - (f) Usted confirmará a BT cualquier cambio en el número de Usuarios o Dispositivos de Seguridad que requieran licencias como parte del Servicio Asociado.

5.7 Presentación de Informes

5.7.1 Soporte, Soporte Plus and Premium

- (a) BT le proporcionará un inventario de los Servicio Asociados e informes para el Servicio de Seguridad Gestionado de BT y los Servicio Asociados a través del Portal de Seguridad de conformidad con este Apartado 5.7, incluidos:
 - (i) un cuadro de mandos adaptado a los Servicio Asociados; y
 - (ii) la información de inventario que BT considere apropiada
- (b) BT proporcionará informes con los detalles y la frecuencia que considere apropiados sobre:
 - (i) gestión del uso y la capacidad de los Servicio Asociados, cuando proceda; y
 - (ii) fin de vida útil y fin de servicio de los Dispositivos de Seguridad, firmware y sistemas operativos.

6 Mejoras Continuas

6.1 Revisiones

6.1.1 Soporte

- (a) El Responsable de Optimización de Seguridad realizará una revisión semestral de la siguiente manera:
 - (i) una revisión del Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados focalizado en la actuación del Servicio BT Managed Security y sus Servicios Asociados; así como
 - (ii) una revisión continua del final de la vida útil. El Responsable de Optimización de la Seguridad le proporcionará un informe con un resumen de los Dispositivos de Seguridad, las aplicaciones y el software gestionados por BT en su nombre como parte de los Servicios Asociados que llegarán al final de su vida útil en los seis meses siguientes. El informe incluirá los Dispositivos de Seguridad, las aplicaciones y el software que se le hayan aconsejado anteriormente que hayan llegado al final de su vida útil y que requieran una acción inmediata por su parte.
- (b) El Responsable de Optimización de Seguridad le facilitará un informe sobre la revisión a través del Portal de Seguridad.
- (c) Si usted lo solicita y BT está de acuerdo, ambas partes podrán mantener una conferencia telefónica para debatir el informe.
- (d) Si BT ha acordado participar en una conferencia telefónica, se asegurará de que todo informe que le proporcione el Responsable de Optimización de Seguridad sea revisado por el personal debidamente cualificado que participe en la conferencia telefónica antes de que ésta tenga lugar.
- (e) Usted tomará las medidas oportunas para resolver los problemas que le recomiende el Responsable de Optimización de Seguridad:



Anexo del Servicio BT Managed Security

- (i) en relación con el Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados, incluida la implementación de mejoras de seguridad según lo acordado con el Responsable de Optimización de la Seguridad o según lo aconsejado por el Responsable de Optimización de la Seguridad como su responsabilidad; y
- (ii) con respecto a la revisión al final de la vida o según lo establecido en el informe de revisión al final de la vida.

6.1.2 Soporte Plus

- (a) El Responsable de Optimización de la Seguridad llevará a cabo una revisión trimestral del siguiente modo:
 - (i) Una revisión del Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados centrada en el rendimiento del Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados con respecto a los Niveles de Servicios y los Objetivos del y la gestión de la capacidad de los Servicios Asociados pertinentes;
 - (ii) una revisión de su(s) CSP(s) centrada en la eficacia de las normas aplicadas a la(s) CSP(s) y en la necesidad de afinar o modificar las normas de su(s) CSP(s); y
 - (iii) una revisión al final de la vida útil, tal y como se establece en el Apartado 6.1.1 (a)(ii).
- (b) Además de tomar las medidas establecidas en el Apartado 6.1.1 (e), usted será responsable de iniciar las solicitudes de cambio apropiadas de acuerdo con el Proceso de Gestión de Cambios del CSP para abordar los problemas relacionados con el ajuste fino o la modificación de su(s) CSP según lo recomendado por el Responsable de Optimización de Seguridad.

6.1.3 Premium

- (a) El Responsable de Optimización de Seguridad llevará a cabo una revisión a intervalos acordados por ambos, pero no inferior a una vez al mes, del siguiente modo:
 - (i) Una revisión mensual del Servicio de BT Managed Security y de los Servicios Asociados centrada en el rendimiento del Servicio BT Managed Security y los Servicios con respecto a los Niveles de Servicio y los Objetivos de Servicio y la gestión de la capacidad de los Servicios Asociados pertinentes
 - (ii) una revisión de su(s) CSP(s) centrada en la eficacia de las normas aplicadas a la(s) CSP(s) y en la necesidad de afinar o modificar las normas de su(s) CSP(s); y
 - (iii) una revisión al final de la vida útil, tal y como se establece en el Apartado 6.1.1 (a)(ii).
- (b) El Responsable de Optimización de Seguridad le proporcionará un informe sobre la revisión a través del Portal de Seguridad o directamente a usted por correo electrónico, si así lo acordamos ambas partes.
- (c) Si usted lo solicita y BT está de acuerdo, ambos podremos mantener una conferencia telefónica para debatir el informe o BT podrá asistir a una reunión en su Site, dependiendo de su ubicación, para debatir el informe con usted.
- (d) Si BT ha aceptado participar en una conferencia telefónica o asistir a una reunión en su Site, se asegurará de que el personal debidamente cualificado sea el que revise cualquier informe que le proporcione el Responsable de Optimización de la Seguridad antes de que tenga lugar la conferencia telefónica.

6.2 Gestión de Vulnerabilidades y Parchado de Dispositivos de Seguridad

6.2.1 BT clasificará todas las actualizaciones de Parches como prioritarias de acuerdo con el CVSS:

Puntuación CVSS	Categoría de Servicio
5.0 – 6.9	Premium
7.0 – 8.9	Soporte Plus and Premium
9.0 – 10	Soporte, Soporte Plus and Premium

- 6.1.1 La Gestión de Vulnerabilidades y el Parchado de Dispositivos de Seguridad sólo estará disponible mientras el Dispositivo de Seguridad esté soportado por el proveedor.
- 6.1.2 Todas las comunicaciones relativas a la Gestión de Vulnerabilidades y la Instalación de Parches a los Dispositivos de Seguridad se realizarán a través del Portal de Seguridad.
- 6.1.3 Soporte
 - (a) BT no podrá evaluar la configuración o la exposición contextual de ningún Dispositivo de Seguridad a la Vulnerabilidad.
 - (b) Usted evaluará la idoneidad de la implantación de los Parches que BT le indique que están disponibles para abordar las Vulnerabilidades notificadas dentro de su entorno específico y para cualquier prueba posterior a la implantación.
 - (c) BT podrá implementar Parches con una puntuación CVSS Alta o Media, a petición suya, con un Cargo adicional.



Anexo del Servicio BT Managed Security

- (d) BT implementará un Parche para una Vulnerabilidad con una puntuación CVSS Crítica, sujeto a su acuerdo y también acordando con usted una franja horaria de implementación.
- (e) BT proporcionará un mecanismo de seguridad en el Portal de Seguridad para que usted confirme que está de acuerdo con que BT aplique un Parche que BT haya recomendado.
- (f) BT especificará una ventana de implementación para que BT implemente los Parches, que normalmente será una ventana semanal de seis horas fuera del Horario Comercial para el Site donde esté situado el Dispositivo de Seguridad.
- (g) BT aplicará el Parche en la ventana de implementación especificada y le confirmará a través del Portal de Seguridad cuándo se ha implementado el Parche.
- (h) BT revertirá el Parche a petición suya en caso de que detecte efectos secundarios no deseados. Cualquier actividad de BT necesaria para resolver problemas derivados de la aplicación de un Parche no está cubierta por la Gestión de Vulnerabilidades y Parches, y BT le facturará los Cargos adicionales razonables.
- (i) Si usted no da su consentimiento para aceptar e implementar un Parche en un plazo de 14 días a partir de la notificación por parte de BT de un Parche recomendado, o si solicita que se anule un Parche instalado debido a sus efectos secundarios no deseados específicos, BT no tendrá ninguna otra obligación de proporcionar más Gestión de Vulnerabilidades y Parches con respecto a ese Parche y no tendrá ninguna responsabilidad por la exposición potencial en caso de que una amenaza explote posteriormente esa Vulnerabilidad relacionada.

6.2.2 Soporte Plus

- (a) BT implementará un Parche para una Vulnerabilidad con una puntuación CVSS Crítica y una puntuación CVSS Alta y la última variante estable del código de disponibilidad general del proveedor, sujeto a su acuerdo y acordando también una franja horaria de implementación con usted.
- (b) BT puede implementar Parches con una puntuación CVSS Media, a petición suya, con un Cargo adicional.

6.2.3 Premium

- (a) BT implementará un Parche para una Vulnerabilidad con una puntuación CVSS Crítica, una puntuación CVSS Alta y una puntuación CVSS Media y la última variante estable del código de disponibilidad general del proveedor, sujeto a su acuerdo y acordando también una franja horaria de implementación con usted.

6.3 Proceso de Gestión de Cambios de la CSP

6.3.1 BT aplicará cambios en las CSP en respuesta a su solicitud de acuerdo con el siguiente proceso:

- (a) el Contacto del Cliente autorizado presentará solicitudes para cambiar la/las CSP a través del Portal de Seguridad, proporcionando detalles suficientes e instrucciones claras sobre los cambios necesarios. Si BT tiene constancia de que no puede acceder al Portal de Seguridad, o si usted se lo comunica, BT le dirigirá al Personal de BT adecuado para que revise su solicitud;
- (b) BT comprobará la complejidad de cada solicitud y evaluará si el cambio debe completarse mediante el Proceso de Gestión de Cambios de la CSP o si es necesario proceder de conformidad con la Cláusula 31 (Modificación del Servicio) de las Condiciones Generales;
- (c) sólo los cambios de la CSP en los conjuntos de reglas que definen el funcionamiento de un Servicio Asociado se completarán a través del Proceso de Gestión de Cambios de la CSP;
- (d) cualquier cambio que solicite que requiera cambios físicos en un Servicio Asociado, incluidas actualizaciones de Dispositivos de Seguridad o reorganizaciones de LAN, hardware adicional o licencias, se llevará a cabo de conformidad con la Cláusula 31 (Modificación del Servicio) de las Condiciones Generales; y
- (e) BT puede proporcionarle Servicios Profesionales por un Cargo adicional, si así lo solicita, para ayudarle a redactar su solicitud de cambio.

6.3.2 Soporte

- (a) BT proporcionará acceso seguro al Portal de Seguridad a todos los Contactos del Cliente previamente acordados y autorizados para que pueda enviar sus solicitudes de cambio.
- (b) Los Cambios Simples sujetos a la Política de Uso Razonable establecida en el Apartado 6.3.2(e) están incluidos en los Cargos.
- (c) Las solicitudes de Cambios Complejos procederán de acuerdo con la Cláusula 31 (Modificación del Servicio) de las Condiciones Generales y BT le cobrará el coste de implementación de los Cambios Complejos.
- (d) BT comunicará el estado de las solicitudes de cambio por correo electrónico al Contacto del Cliente que solicite el cambio y el estado también estará disponible en el Portal de Seguridad durante un periodo de seis meses.
- (e) BT aplicará las siguientes restricciones de "uso razonable" ("Política de Uso Razonable") para los cambios en la CSP:



Anexo del Servicio BT Managed Security

- (i) no presentará solicitudes de Modificación Estándar con una frecuencia superior a:
 - i. seis al mes por Dispositivo de Seguridad en lo que respecta a Soporte;
 - ii. ocho al mes por Dispositivo de Seguridad en relación con Soporte Plus; y
 - iii. diez al mes por Dispositivo de Seguridad en lo que respecta a Premium;
 - (ii) no presentará solicitudes de Modificación Urgente con una frecuencia superior a:
 - i. una al mes por Dispositivo de Seguridad en lo que respecta a Soporte;
 - ii. dos al mes por Dispositivo de Seguridad en relación con Soporte Plus; y
 - iii. tres al mes por Dispositivo de Seguridad en lo que respecta a Premium;
 - (iii) cuando las mediciones de BT muestren que las solicitudes de cambio se presentan con una frecuencia superior a la establecida en los Apartados 6.3.2(e)(i) y 6.3.2(e)(ii), BT podrá, bien:
 - i. acumular sus solicitudes durante un periodo de tiempo, de modo que puedan ejecutarse con mayor eficacia. En este caso pueden producirse algunos retrasos en la ejecución; o bien
 - ii. revisar sus requisitos y acordar con usted un proceso de aplicación alternativo adecuado y los gastos asociados.
 - (f) Usted no realizará, y se asegurará de que los Usuarios con acceso al Portal de Seguridad no lo hagan, ningún cambio no autorizado.
 - (g) BT procesará los cambios permitidos en virtud de la Política de Uso Razonable en los Plazos de Implementación Objetivo establecidos en el Apartado 14.
 - (h) BT hará todo lo que esté en su mano para aplicar un Cambio de Emergencia tan pronto como sea razonablemente posible. BT podrá cobrarle el coste de implementación de un Cambio de Emergencia.
 - (i) Se considerará que ha aprobado todos los cambios del PEC que envíe a BT.
 - (j) Usted es responsable del impacto de la aplicación de los cambios por parte de BT y BT no es responsable de ninguna consecuencia derivada del impacto de la aplicación de los cambios.
- 6.3.3 Soporte Plus
- (a) (a) El Contacto del Cliente autorizado podrá presentar solicitudes de modificación de la(s) CSP(s) a través del Portal de Seguridad o directamente al Responsable de Optimización de la Seguridad.
- 6.3.4 Premium
- (a) BT hará todo lo razonablemente posible para identificar errores o posibles consecuencias imprevistas de los Cambios Simples y Cambios Complejos solicitados por usted y le asesorará adecuadamente, y no será responsable de ninguna consecuencia derivada de:
 - (i) una especificación errónea de sus requisitos de seguridad en la(s) CSP; o
 - (ii) consecuencias imprevistas de un CSP correctamente especificado e implementado.

7 Límite de Gestión del Servicio

- 7.1.1 BT prestará y gestionará el Servicio BT Managed Security de acuerdo con las Partes A, B y C de este Anexo y hasta el Límite de Gestión del Servicio establecido en el Programa o Anexo aplicable para el Servicio Asociado establecido en cualquier Pedido aplicable ("**Límite de Gestión del Servicio**").
- 7.1.2 BT no será responsable del Servicio BT Managed Security fuera del Límite de Gestión del Servicio.
- 7.1.3 BT no realiza ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio BT Managed Security funcionará en combinación con cualquier Equipo del Cliente u otro equipo y software.
- 7.1.4 En caso de que BT deba conectarse o utilizar una red no proporcionada por BT para poder prestarle el Servicio de BT Managed Security de un fallo posterior en la red de terceros que provoque la interrupción del Servicio de BT Managed Security, BT no será responsable ante usted en relación con la prestación y el rendimiento del Servicio de BT Managed Security y la incapacidad de BT para prestar el Servicio BT Managed Security, o su efecto en otros Servicios Asociados. Si BT debe realizar trabajos adicionales para resolver cualquier problema que surja, ambas partes acordaremos el trabajo adicional y los Cargos adicionales por dicho trabajo. No se aplicarán los Niveles de Servicio ni los Objetivos de Servicio.

8 Equipamiento

8.1 Uso del Equipo de BT

En relación con el Equipo de BT, usted:

- 8.1.1 mantendrá el Equipo de BT de manera segura y sin riesgos para la salud;



Anexo del Servicio BT Managed Security

- 8.1.2 solo utilizará el Equipo de BT, o permitirá que se utilice, de acuerdo con las instrucciones o autorizaciones que BT pueda dar y para el fin para el que está diseñado;
- 8.1.3 no trasladará el Equipo de BT ni ninguna parte del mismo del/de los Site(s) sin el consentimiento por escrito de BT y pagará a BT los costes y gastos en los que incurra como resultado de dicho traslado o reubicación;
- 8.1.4 no realizará ninguna alteración ni adhesión en el Equipo de BT, ni interferirá de ningún otro modo 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 diera su consentimiento, aceptará que cualquier alteración o aditamento formará parte del Equipo de BT;
- 8.1.5 no venderá, cobrará, cederá, transferirá ni dispondrá, ni se desprenderá de la posesión del Equipo de BT ni de ninguna parte del mismo;
- 8.1.6 no permitirá ningún derecho de retención, gravamen o garantía sobre el Equipo de BT, ni podrá pignorar el crédito de BT para la reparación del Equipo de BT;
- 8.1.7 no reclamará la propiedad del Equipo de BT y se asegurará de que el propietario del Site(s) no reclamará la propiedad del Equipo de BT, incluso cuando el Equipo de BT esté fijo en el/los Site(s);
- 8.1.8 obtendrá un seguro adecuado contra cualquier daño, robo o pérdida del Equipo de BT;
- 8.1.9 además de cualquier otro derecho que BT pueda tener, reembolsará a BT cualquier pérdida, coste o responsabilidad derivados del uso o mal uso del Equipo de BT o cuando el Equipo de BT resulte dañado, robado o perdido, excepto cuando la pérdida o el daño del Equipo de BT sean consecuencia del desgaste normal o hayan sido causados por BT;
- 8.1.10 garantizará que el Equipo de BT aparezca como propiedad de BT en sus libros de contabilidad;
- 8.1.11 en caso de amenaza de embargo del Equipo de BT, o si se le aplicase un supuesto de insolvencia, notificará inmediatamente a BT para que pueda tomar las medidas necesarias para recuperar el Equipo de BT; y
- 8.1.12 notificará a cualquier tercero interesado que BT es el propietario del Equipo de BT.

8.2 Equipo de BT

El Equipo de BT seguirá siendo propiedad de BT en todo momento y el riesgo del Equipo de BT pasará a usted en el momento de la entrega, independientemente de que el Equipo de BT se haya instalado o no.

8.3 Directiva WEEE

- 8.3.1 Cumplirá la Directiva de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos de 2012 ("Directiva WEEE") y el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, en lo que respecta a los costes de recogida, tratamiento, recuperación, reciclaje y eliminación respetuosa con el medio ambiente de cualquier equipo suministrado en virtud del Contrato que se haya convertido en residuos de aparatos eléctricos y electrónicos ("WEEE").
- 8.3.2 A los efectos de la Directiva WEEE y de la normativa española, el presente Apartado 8.3 constituye un acuerdo alternativo para financiar la recogida, el tratamiento, la valorización, el reciclado y la eliminación respetuosa con el medio ambiente de la Directiva WEEE y la normativa española.
- 8.3.3 Usted cumplirá con todas las obligaciones de registro o notificación de información impuestas por la Directiva y la normativa española.

9 Condiciones Específicas

9.1 Periodo Mínimo de Servicio y Periodos de Renovación

- 9.1.1 A menos que una de las partes Notifique a la otra su intención de rescindir el Servicio de BT Managed Security al menos 90 días antes del final del Periodo Mínimo de Servicio o de un Periodo de Renovación, al final del Periodo Mínimo de Servicio o del Periodo de Renovación, el Servicio de BT Managed Security se prorrogará automáticamente por un Periodo de Renovación y:
 - (a) BT continuará proporcionando el Servicio de BT Managed Security;
 - (b) los Cargos aplicables durante el Periodo Mínimo de Servicio pueden dejar de aplicarse y BT puede proponer cambios en los Cargos de acuerdo con el Apartado 9.1.2. Si BT propone cambios en los Cargos, BT le facturará los Cargos acordados de conformidad con el Apartado 9.1.3 desde el inicio del siguiente Periodo de renovación; y
 - (c) ambas partes continuarán cumpliendo cada una de las obligaciones de conformidad con el Contrato.
- 9.1.2 BT podrá proponer cambios en este Anexo o en los Cargos (o en ambos) mediante Notificación con al menos 90 días de antelación a la finalización del Periodo Mínimo de Servicio y de cada Periodo de Renovación ("**Notificación de Modificación**").
- 9.1.3 En un plazo de 30 días sin ninguna Notificación de Modificación, usted Notificará a BT:



Anexo del Servicio BT Managed Security

- (a) La aceptación de los cambios propuestos por BT, en cuyo caso dichos cambios se aplicarán a partir del inicio del siguiente Periodo de Renovación; o
- (b) La terminación del Contrato al final del Periodo Mínimo de Servicio o del Periodo de Renovación según corresponda.

9.1.4 Si una de las partes notificase a la otra su intención de finalizar el Servicio de BT Managed Security de acuerdo con lo recogido en el Apartado 9.1.1 o el Apartado 9.1.3, BT dejará de prestar el Servicio de BT Managed Security a las 23:59 del último día del Periodo Mínimo de Servicio o del Periodo de Renovación posterior, según corresponda.

9.2 Terminación por Conveniencia

9.2.1 A los efectos de la Cláusula 17 de las Condiciones Generales, cualquiera de las partes podrá, en cualquier momento posterior a la Fecha de Inicio del Servicio y sin causa justificada, rescindir el Servicio de BT Managed Security y/o los Servicios Asociados mediante notificación a la otra parte con 90 días de antelación.

9.2.2 Si rescinde un Servicio asociado de conformidad con la Cláusula 17 de las Condiciones Generales y la rescisión repercute en los compromisos de volumen o afecta de algún otro modo a los Cargos acordados, BT podrá modificar los Cargos para reflejar esta circunstancia.

9.3 Fecha Comprometida con el Cliente

9.3.1 Si usted solicita un cambio en el Servicio de BT Managed Security o en cualquier parte del mismo, BT podrá revisar la Fecha Comprometida con el Cliente para acomodarse a dicho cambio.

9.3.2 BT podrá acelerar la entrega del Servicio por motivos operativos o en respuesta a una solicitud realizada por usted, pero este hecho no revisará la Fecha Comprometida con el Cliente.

9.4 Facturación

9.4.1 Salvo que se establezca lo contrario en cualquier Pedido aplicable, BT le facturará los siguientes Cargos por los importes establecidos en cualquier Pedido aplicable:

- (a) Los Cargos de Instalación, en la Fecha de Inicio del Servicio, o cuando se estime que el periodo de instalación será superior a un mes, mensualmente a mes vencido desde el momento en que realice el Pedido hasta la Fecha de Inicio del Servicio. Cuando haya contratado varios Servicios Asociados, la referencia en este Apartado 9.4.1(a) a la Fecha de Inicio del Servicio será a la Fecha de Inicio del Servicio Asociado con la Configuración Inicial más larga;
- (b) Los Cargos Recurrentes, mensuales por adelantado, y para cualquier periodo en el que el Servicio o un Servicio Asociado se preste durante menos de un mes, los Cargos Recurrentes se calcularán diariamente.;
- (c) cualquier Cargo por cualquier Equipo Adquirido con respecto a un Servicio Asociado a partir de la Fecha de Inicio del Servicio, y aquellos Cargos que se aplicarán a partir de la fecha en que usted reciba o tome posesión de dicho Equipo Adquirido; y
- (d) Cargos por Servicios Profesionales.

9.4.2 Por lo general, BT instalará y pondrá en servicio el Equipo de BT o el Equipo Adquirido (si procede) el mismo día. Si usted solicita que BT retrase la puesta en marcha una vez instalado el Equipo de BT o el Equipo Adquirido, BT podrá facturar los Cargos de Instalación en la fecha de instalación y no después de la Configuración Inicial. Si la puesta en marcha se retrasa más de 30 días a petición suya, BT podrá comenzar a facturar los Cargos Recurrentes del Servicio y los Servicios Asociados, y dichos Cargos Recurrentes se retrotraerán a la fecha de instalación.

9.4.3 BT podrá facturarle cualquiera de los siguientes Cargos, además de los establecidos en cualquier Pedido:

- (a) Cargos de investigación de las Incidencias que comunique a BT cuando BT no detecte ninguna Incidencia o cuando la Incidencia haya sido causada por algo de lo que BT no sea responsable en virtud del Contrato, incluso cuando la Incidencia haya surgido como consecuencia de un cambio de CSP(s);
- (b) con respecto a Soporte y Soporte Plus, los Cargos por encargar los Servicios Asociados de conformidad con el Apartado 10.2 fuera del Horario Comercial;
- (c) Cargos por aplicar una Actualización de Firma de acuerdo con el Apartado 5.4.2(f) fuera del Horario Comercial;
- (d) Cargos por acelerar la prestación del Servicio de BT Managed Security o de un Servicio Asociado a petición suya después de que BT le haya informado de la Fecha Comprometida con el Cliente.;
- (e) Cargos por restablecer el Servicio de BT Managed Security o de un Servicio Asociado si el Servicio de BT Managed Security o un Servicio Asociado ha sido suspendido de conformidad con la Cláusula 10.1.2 de las Condiciones Generales;
- (f) Cargos por cancelar el Servicio de BT Managed Security Service o un servicio Asociado de



Anexo del Servicio BT Managed Security

- conformidad con la Cláusula 16 de las Condiciones Generales.
- (g) cualquier cargo en que incurra BT por parte de un proveedor o vendedor:
 - (i) por restablecer cualquier licencia de software caducada o los acuerdos de asistencia de proveedor necesarios cuando las licencias o los acuerdos de asistencia hayan caducado como consecuencia de cualquier medida que haya tomado o dejado de tomar o por no cumplir las instrucciones de BT; o bien
 - (ii) si cancela o rescinde la licencia de software o el acuerdo de asistencia de proveedor durante la vigencia del contrato o el período de renovación de acuerdo con el apartado 5.6.1(d);
 - (h) Cargos de nombramiento y provisión de un Gestor de Proyectos de BT designado si ha adquirido Soporte de acuerdo con el Apartado 3.1.10;
 - (i) Cargos de nombramiento y provisión de un Gestor de Proyectos de BT designado si ha adquirido Soporte Plus de acuerdo con el Apartado 3.2.3;
 - (j) Cargos por proporcionar acceso a los Registros fuera de los periodos aplicables establecidos en los Apartados 5.5.3(c) y 5.5.4(a);
 - (k) Cargos por requisitos de registro que BT considere no estándar de acuerdo con el Apartado 5.5.3(g);
 - (l) Cargos por el envío y almacenamiento de registros en un depósito en sus instalaciones o en las de un tercero, de conformidad con el Apartado 5.5.3(h);
 - (m) Cargos por implementar Parches con una Puntuación CVSS Alta o Media, a petición suya, si ha adquirido Soporte, de acuerdo con el Apartado 6.2.4(c), o una Puntuación CVSS Media a petición suya si ha adquirido Soporte Plus de acuerdo con el Apartado 6.2.5(b);
 - (n) Cargos por desmantelar Parches a petición suya de acuerdo con el Apartado 6.2.4(h);
 - (o) Cargos por el coste de implementación de Cambios Complejos de acuerdo con el Apartado 6.3.2(c) y Cambios de Emergencia de acuerdo con el Apartado 6.3.2(h);
 - (p) Cargos asociados con un proceso de implementación alternativo apropiado si usted ha planteado solicitudes de cambio con más frecuencia de la permitida por la Política de Uso Razonable de acuerdo con el Apartado 6.3.2
 - (q) Cargos por cualquier trabajo adicional realizado como resultado de un fallo en la red de un tercero, de acuerdo con el Apartado 7.1.4;
 - (r) Cargos por cancelación de una visita al Site de conformidad con el Apartado 10.1.3;
 - (s) Cargos por cualquier equipo que BT encargue cuando posteriormente cancele o modifique un Pedido y BT no pueda devolver el equipo al proveedor de acuerdo con el Apartado 10.1.3(b);
 - (t) Cargos por la actualización o mejora de las aplicaciones o Dispositivos de Seguridad, si así lo solicita, a menos que la actualización o mejora sea necesaria desde el punto de vista operativo para que BT pueda seguir prestando el Servicio BT Managed Security o un Servicio Asociado. Esto no se aplica a la aplicación de parches ni a los cambios en el CSP. Se le cobrará cualquier actualización que sea necesaria como resultado de problemas de capacidad derivados de un aumento del tráfico o de la activación de nuevas funciones;
 - (u) Cargos de desinstalación en los 60 días siguientes a la desinstalación de los Servicios Asociados;
 - (v) cualquier Cargo por Terminación incurrido de conformidad con el Apartado 9.5 tras la terminación del Servicio correspondiente;
 - (w) cualquier Cargo establecido en las Listas o Anexos de Servicios Asociados que se indique que sigue siendo aplicable a ese Servicio Asociado cuando dicho Servicio Asociado se seleccione en el marco del Servicio Managed Security de BT
 - (x) cualquier otro Cargo según lo establecido en cualquier Pedido aplicable o en la Lista de Precios de BT o según lo acordado de otro modo entre ambos.



9.5 Cargos por Cancelación

- 9.5.1 Si usted terminase el Contrato, el Servicio de BT Managed Security o cualquier Servicio Asociado por conveniencia de conformidad con la Cláusula 17 de las Condiciones Generales, usted pagará a BT:
- (a) todos los Cargos o pagos pendientes vencidos y pagaderos en virtud del Contrato;
 - (b) Cargos de desinstalación;
 - (c) cualquier otro Cargo establecido en cualquier Pedido aplicable;
 - (d) todos los cargos en los que razonablemente incurra BT por parte de un proveedor como resultado de la rescisión anticipada, incluidos los cargos relacionados con licencias de software o acuerdos de asistencia de proveedores; y
 - (e) cualquier cargo de instalación al que se haya renunciado
- 9.5.2 Además de los Cargos establecidos en el Apartado 9.5.1 anterior, si rescinde durante el Periodo Mínimo de Servicio o cualquier Periodo de Renovación, pagará a BT:
- (a) por cualquier parte del Servicio BT Managed Security o cualquier Servicio Asociado que se haya cancelado durante los 12 primeros meses del Periodo Mínimo de Servicio, los Cargos de Cancelación, en concepto de indemnización, equivalentes a:
 - (i) el 100 por cien de los Cargos Recurrentes de los meses restantes de los 12 primeros meses del Periodo Mínimo de Servicio
 - (ii) el 20 por ciento de los Cargos Recurrentes por los meses restantes, excepto los 12 primeros meses del Periodo Mínimo de Servicio, con la excepción de los Cargos Recurrentes por los Dispositivos de Seguridad suministrados en régimen de alquiler, que serán el 100 por cien de los Cargos Recurrentes; y
 - (b) por cualquier parte del Servicio BT Managed Security o de los Servicios Asociados que se hayan cancelado después de los primeros 12 meses del Periodo Mínimo de Servicio o durante un Periodo de Renovación, Cargos por Cancelación, como compensación, equivalentes al 20 por ciento de los Cargos recurrentes para cualquier mes restante del Periodo Mínimo de Servicio o del Periodo de Renovación, con la excepción de los Cargos recurrentes para los Dispositivos de Seguridad proporcionados en régimen de alquiler, que serán el 100 por cien de los Cargos Recurrentes.
- 9.5.3 Si cancela el Servicio, los Cargos por Cancelación establecidos en el Apartado 9.5.2. se calcularán sobre los Cargos Recurrentes una vez aplicado cualquier descuento.
- 9.5.4 Si cancela un Servicio Asociado o cualquier parte de un Servicio Asociado, los Cargos por Cancelación se calcularán sobre los Cargos Recurrentes de dicho Servicio Asociado antes de que se haya aplicado cualquier descuento.
- 9.5.5 BT le reembolsará el dinero que haya pagado por adelantado después de deducir los cargos u otros pagos adeudados a BT en virtud del Contrato. Si ha abonado por adelantado los cargos o tarifas correspondientes a la licencia de software o al acuerdo de asistencia del proveedor, es posible que no tenga derecho al reembolso de los cargos de los meses restantes del plazo del contrato o del Periodo de Renovación.

9.6 Actualizar a un Nivel de Servicio Superior

- 9.6.1 Podrá actualizar a un Nivel de Servicio superior durante el Periodo Mínimo de Servicio.
- 9.6.2 No deberá abonar ningún cargo por cancelación a partir del nivel de servicio escalonado al que se traslade. En el Pedido se establecerán los nuevos Cargos para el Nivel de Servicio actualizado.
- 9.6.3 Se aplicará un nuevo Periodo Mínimo de Servicio al Nivel de Servicio Mejorado, tal y como se establece en el Pedido.
- 9.6.4 No podrá cambiar a un Nivel de Servicio inferior.



9.7 Sucesión de plantilla.

- A. Integración de personas trabajadoras en BT
- 9.7.1 El Cliente garantiza a BT que, salvo pacto expreso así recogido entre las partes, de resultas de la prestación por parte de BT del Servicio BT Managed Service y Servicios Asociados, BT no tendrá que subrogarse en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social de ninguna persona trabajadora de la anterior prestadora del servicio ni del cliente.
- 9.7.2 En el supuesto de que, de conformidad con el artículo 42 o 44 del Estatuto del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores o por sucesión convencional, BT tuviese que subrogarse en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social de personas trabajadoras de la anterior prestadora del servicio o del cliente, incumpléndose con ello la garantía establecida en el artículo 9.7.1 anterior, el Cliente indemnizará y mantendrá indemne a BT de cualquier responsabilidad incluida en los mencionados artículos, y de los daños y perjuicios ocasionados, especialmente:
- De los costes salariales y de Seguridad Social de las personas trabajadoras subrogadas.
 - De las indemnizaciones que se devenguen como consecuencia de la extinción de la relación laboral de las personas trabajadoras subrogadas, antes o después del inicio de la prestación del Servicio BT Managed Service y Servicios Asociados.
- B. Integración de personas trabajadoras en el Cliente:
- 9.7.3 En caso de que la prestación del Servicio BT Managed Service y Servicios Asociados por parte de BT a usted o a cualquier prestador de servicio implique una sucesión de plantilla, el cesionario se subrogará en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social de las personas trabajadoras de la cedente (BT) afectadas por la sucesión, salvo en los supuestos de que las personas trabajadoras afectadas por la misma no quieran ser subrogadas y presenten su baja voluntaria.
- 9.7.4 En los supuestos previstos en el apartado anterior:
- BT proporcionará a la representación legal de las personas trabajadoras o, en el caso de no existir representación legal de las personas trabajadoras, a la totalidad de las personas trabajadoras afectadas por la sucesión, información sobre:
 - Fecha prevista de la transmisión.
 - Motivos de la transmisión.
 - Consecuencias jurídicas, económicas y sociales, para las personas trabajadoras afectadas por la transmisión.
 - Medidas previstas respecto de las personas trabajadoras.
 - BT vendrá obligado a proporcionar la información recogida en el apartado a) con la suficiente antelación antes de la realización de la transmisión.
 - BT abonará los salarios de las personas trabajadoras afectadas por la sucesión hasta el momento en que se produzca la misma.
 - Usted mantendrá indemne a BT, tanto durante la ejecución de la prestación del servicio contratado como una vez finalizada la misma, de cualquier reclamación de índole laboral o de Seguridad Social, planteada tanto por las personas trabajadoras como por cualquier Administración, que tenga su causa en un incumplimiento por su parte. En el caso de que BT tuviese que asumir alguna responsabilidad al respecto, Ud. vendrá obligado a indemnizar a BT por los importes que, a tal efecto, haya tenido que abonar junto con los intereses que legalmente procedan.



e)

Parte B – Gestión y Entrega del Servicio

10 Obligaciones de BT

10.1 Entrega del Servicio

Antes de la Fecha de Inicio del Servicio y, si procede, durante la prestación del Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados, BT:

- 10.1.1 le proporcionará los datos de contacto del Servicio de Asistencia;
- 10.1.2 cumplirá todas las normas y reglamentos de salud y seguridad razonables, así como los requisitos de seguridad razonables que se apliquen en el/los Site(s) y que usted haya notificado a BT por escrito, pero BT no será responsable si, como resultado de dicho cumplimiento, BT incumple alguna de sus obligaciones en virtud del presente Contrato;
- 10.1.3 cuando proceda, organizará los estudios necesarios para confirmar la disponibilidad de un entorno adecuado para la prestación de los Servicios Asociados (incluida la confirmación de la presencia de Servicios de Habilitación). En caso de que los estudios determinen que es necesario que realice trabajos adicionales para proporcionar un entorno adecuado, deberá completar dichos trabajos antes de la instalación de los Servicios Asociados correspondientes. Si no lo hace, es posible que se modifique la Fecha Comprometida con el Cliente, que se le cobren cargos por una visita a las instalaciones abortada o que BT le proporcione un nuevo presupuesto en el que se detallen los cargos adicionales que deberá abonar por los trabajos adicionales que se deban realizar y:
 - (a) si acepta el nuevo presupuesto, BT:
 - (i) cancelará el Pedido existente para el/los Site(s) afectado(s) y generará un nuevo Pedido para el/los Site(s) afectado(s), con una nueva Fecha Comprometida con el Cliente; o bien
 - (ii) modificará el Pedido existente para reflejar los nuevos requisitos y proporcionará una nueva Fecha Comprometida con el Cliente;
 - (b) en caso de que no acepte el nuevo presupuesto o no indique a BT que continúe con el Pedido existente, BT cancelará su Pedido existente para la prestación del Servicio BT Managed Security por BT o el Servicio Asociado al Site o Sites afectados y BT no tendrá ninguna obligación de prestar el Servicio BT Managed Security o el Servicio Asociado a dicho Site. Usted pagará a BT por cualquier equipo que BT encargue para cumplir las obligaciones de BT cuando posteriormente cancele o modifique dicho Pedido y BT no pueda devolver el equipo al proveedor.

10.2 Puesta en marcha del Servicio

Antes de la Fecha de Inicio del Servicio, BT:

- 10.2.1 Instalará el Equipo de BT para los Servicios Asociados, si procede;
- 10.2.2 Instalará el Equipo adquirido para los Servicios Asociados, si procede;
- 10.2.3 Configurarán los Servicios Asociados, si procede, de acuerdo con las políticas del CSP seleccionadas por usted, a menos que se establezca lo contrario en este Anexo;
- 10.2.4 Realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio Asociado para garantizar que está configurado correctamente;
- 10.2.5 Conectará los Servicios Asociados a cada Servicio de Habilitación según lo establecido en el Programa o Anexo del Servicio Asociado correspondiente; y
- 10.2.6 en la fecha en la que BT haya completado las actividades de este Apartado 10.2, le confirmará la fecha en la que se ha completado la Configuración inicial, que ha comenzado el Periodo de Optimización de CSP de Despliegue Controlado y la Fecha de Inicio del Servicio.

10.3 Durante el Funcionamiento

A partir de la Fecha de Inicio del Servicio, BT:

- 10.3.1 mantendrá y hará todo lo razonablemente posible para proporcionar acceso ininterrumpido al Portal de Seguridad a todos los Contactos del Cliente previamente acordados y autorizados, pero BT no garantiza que el Portal de Seguridad esté disponible en todo momento o que no presente fallos;
- 10.3.2 podrá llevar a cabo tareas de Mantenimiento ocasionalmente y hará todo lo posible por informarle al menos cinco Días Laborables antes de cualquier Mantenimiento Planificado en el Servicio Asociado o Equipo de BT aplicable; no obstante, BT podrá informarle con menos antelación de lo normal cuando el Mantenimiento sea necesario en caso de emergencia;
- 10.3.3 podrá, en caso de que se produzca un fallo de seguridad que afecte al Servicio BT Managed



Anexo del Servicio BT Managed Security

Security o a los Servicios Asociados, exigirle que cambie alguna o todas sus contraseñas; y

- 10.3.4 proporcionará una respuesta de mantenimiento en el Site 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, cuando esté disponible localmente, si procede. BT le informará cuando este nivel de cobertura no esté disponible y se proporcionará asistencia en el Site de 08:00 a 17:00 de Lunes a Viernes en el país correspondiente.

10.4 Fin del Servicio

- 10.4.1 A la finalización del Servicio BT Managed Security por cualquiera de nosotros, BT pondrá fin a cualquier derecho de acceso al Portal de Seguridad y al Software correspondiente y dejará de prestar todos los demás elementos del Servicio de seguridad gestionado por BT, incluidos los Servicios Asociados.
- 10.4.2 A la finalización de cualquiera de los Servicios Asociados por parte de cualquiera de nosotros, se aplicarán las disposiciones relativas a la finalización del servicio del Programa o Anexo del Servicio Asociado correspondiente.
- 10.4.3 Si procede, previa solicitud razonable por su parte antes de la finalización del Contrato, BT proporcionará, cuando sea razonablemente factible y si procede, información de configuración relativa al Servicio BT Managed Security prestado en el Site o Sites en un formato que BT especifique razonablemente.

11 Sus Obligaciones

11.1 Entrega del Servicio

Antes de la Fecha de Inicio del Servicio y, si procede, durante la prestación del Servicio BT Managed Security, usted:

- 11.1.1 proporcionará a BT, y la mantendrá actualizada, los nombres y datos de contacto de los distintos Contactos del Cliente autorizados para actuar en su nombre en asuntos de gestión del Servicio BT Managed Security, incluidos los relativos a:
- (a) gestión de Incidencias;
 - (b) problemas identificados por BT como resultado de la supervisión de los Servicios Asociados;
 - (c) Actualizaciones de firmas;
 - (d) acceso a registros;
 - (e) acceso al Site por parte de BT o de un tercero que actúe en nombre de BT;
 - (f) gestión de restablecimientos y privilegios al Portal de Seguridad;
 - (g) Gestión de Vulnerabilidades y aplicación de Parches;
 - (h) modificación de los CSP(s); y
- BT también podrá aceptar instrucciones de una persona que BT considere razonablemente que actúa con su autoridad;
- 11.1.2 proporcionará a BT acceso a cualquier Site durante el Horario Comercial, o según se acuerde de otro modo, para que BT pueda configurar, prestar y gestionar el Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados, y se asegurará de que un Contacto del Cliente adecuado esté disponible para acompañar a los representantes de BT en el Site según sea necesario;
- 11.1.3 proporcionará a BT una Notificación sobre las normas y reglamentos de salud y seguridad, así como los requisitos de seguridad que se apliquen en el Site o Sites, y cuando BT deba realizar tareas antes de una visita al Site o llevar información a un Site, dicha Notificación se realizará con antelación para que BT disponga de tiempo suficiente para cumplir lo dispuesto en el presente Apartado 11.1.3;
- 11.1.4 en las jurisdicciones en las que un empleador esté legalmente obligado a realizar una comunicación a sus Usuarios y otros empleados:
- (a) informará a sus Usuarios de que, como parte del Servicio BT Managed Service o de los Servicios Asociados prestados por BT, BT podrá supervisar e informarle del uso que hagan de las aplicaciones específicas;
 - (b) se asegurará de que sus Usuarios u otros empleados hayan dado su consentimiento o se considere que han dado su consentimiento a dicha supervisión e información (en caso de que dicho consentimiento sea legalmente necesario); y
 - (c) aceptará que BT no será responsable de ningún incumplimiento por su parte de este Apartado 11.1.4, usted será responsable ante BT de cualquier Reclamación, pérdida, coste o responsabilidad en que incurra o que sufra BT debido a su incumplimiento de este Apartado 11.1.4;
- 11.1.5 preparará y mantendrá el/los Site(s) para la instalación del Equipo de BT y el Equipo adquirido, si procede, y la prestación de los Servicios Asociados, lo que incluye:
- (a) proporcionar un entorno operativo adecuado y seguro para cualquier Equipo de BT o Equipo



Anexo del Servicio BT Managed Security

Adquirido, incluidas todas las canalizaciones, conductos, bandejas de cables y puntos de conexión de telecomunicaciones necesarios de acuerdo con las instrucciones razonables de BT y las normas de instalación aplicables;

- (b) levantar o retirar cualquier revestimiento de suelo fijo o empotrado, baldosas de techo y cubiertas de tabiques, o proporcionar cualquier abertura en los edificios necesaria para conectar el Equipo de BT o el Equipo Adquirido a las instalaciones de telecomunicaciones apropiadas, con tiempo suficiente para que BT pueda llevar a cabo cualquier servicio de instalación o mantenimiento necesario;
 - (c) realizar cualquier trabajo que pueda ser necesario después de la instalación para reparar cualquier daño estético causado durante la instalación o el mantenimiento;
 - (d) proporcionar un suministro eléctrico seguro y continuo en el/los Site(s) para el funcionamiento y mantenimiento de los Servicios Asociados, el Equipo de BT o el Equipo Adquirido en los puntos y con las conexiones que BT especifique y, con el fin de mitigar cualquier interrupción de los Servicios Asociados derivada de un fallo en el suministro eléctrico principal, proporcionar energía de reserva con capacidad suficiente para cumplir los requisitos de reserva de las normas aplicables; y
 - (e) proporcionar cableado interno entre el Equipo de BT y cualquier Equipo del Cliente;
- 11.1.6 garantizará que los Servicios Asociados puedan recibir actualizaciones, como firmas de Vulnerabilidades, directamente a través de Internet, o a través de una ruta alternativa acordada con BT a tal efecto;
- 11.1.7 conservará la responsabilidad de los CSP; y
- 11.1.8 permitirá a BT ejecutar herramientas de detección en su red para mejorar y ajustar su(s) CSP o para ayudar en la resolución de Incidencias.

11.2 Optimización del CSP de Despliegue Controlado

- 11.2.1 Usted llevará a cabo la Optimización del CSP de Despliegue Controlado dentro del Periodo de Optimización del CSP de Despliegue Controlado.
- 11.2.2 Con respecto a Soporte Plus y Premium, ambos llevaremos a cabo conjuntamente la Optimización del CSP de Despliegue Controlado. Usted hará todo lo razonablemente posible para completar la Optimización del CSP de Despliegue Controlado lo antes posible dentro del Periodo de Optimización del CSP de Despliegue Controlado.
- 11.2.3 Notificará a BT cuando haya completado la Optimización del CSP de Despliegue Controlado. Si no proporciona a BT dicha Notificación antes de que finalice el Periodo de Optimización del CSP de Despliegue Controlado, se considerará que ha completado la Optimización del CSP de Despliegue Controlado.
- 11.2.4 BT le notificará la fecha de finalización de la Optimización del CSP de Despliegue Controlado.
- 11.2.5 Presentará cualquier cambio que necesite realizar en la CSP como resultado de la Optimización del CSP de Despliegue Controlado a través del Proceso de Gestión de Cambios de la CSP.

11.3 Durante el Funcionamiento

A partir de la Fecha de Inicio del Servicio, usted:

- 11.3.1 se asegurará de que los Usuarios notifiquen las Incidencias al Contacto con el Cliente autorizado para notificarlas y no al Servicio de Asistencia;
- 11.3.2 se asegurará de que la persona de Contacto con el Cliente autorizada reciba los informes de Incidencias de los Usuarios y los transmita al Servicio de Asistencia de conformidad con el Apartado 5.2, y de que esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidencias;
- 11.3.3 notificará a BT cualquier trabajo planificado que pueda afectar al Servicio BT Managed Security o a un Servicio Asociado, o que pueda causar una Incidencia;
- 11.3.4 supervisará y mantendrá cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio BT Managed Security o a los Servicios Asociados, o utilizado en relación con el Servicio de seguridad gestionado de BT o los Servicios Asociados;
- 11.3.5 garantizará que cualquier Equipo del Cliente que esté conectado al Servicio BT Managed Security o a los Servicios Asociados o que utilice, directa o indirectamente, en relación con el Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados esté, o sea:
- (a) adecuadamente protegido contra virus y otras violaciones de la seguridad;
 - (b) técnicamente compatible con el Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados y no dañe ni dañe el Equipo de BT, la Red de BT ni la red o el equipo de ninguno de los proveedores o subcontratistas de BT; y
 - (c) conectado, aprobado y utilizado de conformidad con las instrucciones, normas y Legislación Aplicable pertinentes, así como con los procedimientos de seguridad y protección aplicables al uso de dicho Equipo del Cliente;



Anexo del Servicio BT Managed Security

- 11.3.6 desconectará inmediatamente cualquier Equipo del cliente, o avisará a BT para que lo haga a su costa, cuando el Equipo del Cliente:
- (a) no cumpla las instrucciones, normas o Legislación Aplicable pertinentes; o bien
 - (b) contenga o cree material que infrinja la Política de Uso Aceptable y BT se ponga en contacto con usted en relación con dicho material,
- y solucione los problemas con el Equipo del Cliente antes de volver a conectarse al Servicio BT Managed Security o a los Servicios Asociados;
- 11.3.7 distribuirá, gestionará y mantendrá perfiles de acceso, contraseñas y otra información de administración de sistemas relacionada con el control del acceso de los Usuarios al Servicio BT Managed Security o al Servicio Asociado correspondiente;
- 11.3.8 mantendrá una lista por escrito de los Usuarios actuales y proporcionará una copia de dicha lista a BT en un plazo de cinco Días Laborables a partir de la solicitud por escrito de BT en cualquier momento;
- 11.3.9 garantizará la seguridad y el uso adecuado de todos los perfiles de acceso de Usuario, contraseñas y demás información de administración de sistemas válidos utilizados en relación con el Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados, y:
- (a) asignará ID de usuario, tokens o contraseñas de forma exclusiva a los Usuarios designados;
 - (b) garantizará que los Usuarios:
 - (i) no permitan que nadie más utilice su token, ID o contraseña;
 - (ii) no dejen su cuenta de Usuario conectada mientras el ordenador esté desatendido y desbloqueado; o
 - (iii) no intenten acceder a datos a los que no estén autorizados a acceder;
 - (c) pondrá fin inmediatamente al acceso de cualquier persona que ya no sea Usuario;
 - (d) informará inmediatamente a BT en caso de que una persona no autorizada conozca o pueda conocer el token, el identificador o la contraseña de un Usuario, o en caso de que se estén utilizando o puedan utilizarse de forma no autorizada;
 - (e) tomará todas las medidas razonables para impedir el acceso no autorizado al Servicio BT Managed Security y a los Servicios Asociados;
 - (f) satisfará las comprobaciones de seguridad de BT en caso de pérdida u olvido de una contraseña; y
 - (g) cambiará todas las contraseñas u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados si BT se lo solicita para garantizar la seguridad o integridad del Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados;
- 11.3.10 se asegurará de que el número máximo de Usuarios no supere el número permitido de identidades de Usuario establecido en cualquier Pedido aplicable;
- 11.3.11 no permitirá que ninguna suscripción específica de Usuario sea utilizada por más de un Usuario individual, a menos que haya sido reasignada en su totalidad a otro Usuario individual, en cuyo caso se asegurará de que el Usuario anterior ya no tenga ningún derecho a acceder o utilizar el Servicio BT Managed Service o el Servicio Asociado aplicable; y
- 11.3.12 accederá y comprobará frecuentemente el Portal de Seguridad para conocer las actualizaciones, alertas, recomendaciones, informes o resultados de pruebas proporcionados por BT.

11.4 Fin del Servicio

- 11.4.1 A la finalización del Servicio BT Managed Security por cualquiera de nosotros, usted:
- (a) proporcionará a BT toda la asistencia razonable necesaria para retirar el Equipo de BT del/de los Site(s);
 - (b) desconectará cualquier Equipo del Cliente del Equipo de BT ubicado en el/los Site(s);
 - (c) no dispondrá ni utilizará el Equipo de BT si no es de acuerdo con las instrucciones o la autorización por escrito de BT;
 - (d) organizará la devolución a BT de cualquier Equipo de BT ubicado en el/los Site(s); y
 - (e) será responsable de los costes razonables de recuperación en los que incurra BT para recuperar el Equipo de BT.
- 11.4.2 En caso de finalización de cualquiera de los Servicios Asociados por cualquiera de nosotros, se aplicarán las disposiciones relativas a la finalización del servicio que figuran en el Programa o Anexo del Servicio Asociado correspondiente.



Parte C – Objetivos de Servicio y Niveles de Servicio

12 Objetivos del Servicio de Gestión de Incidencias

Prioridad	Actualización del Progreso del Objetivo		Tiempo de Restauración Objetivo	
	Soporte	Soporte Plus y Premium	Soporte, SoportePlus and Premium	
P1-P5	siempre que haya una actualización disponible	confirmación de la Incidencia en los 15 minutos siguientes a la notificación de la Incidencia y primera actualización 30 minutos después de la notificación de la Incidencia y, a continuación, a los siguientes intervalos:	hacer un seguimiento si no responde a las preguntas de BT en los intervalos siguientes:	
P1		cada 60 minutos o siempre que haya una actualización disponible	cada 2 horas	5 horas
P2		cada 60 minutos o siempre que haya una actualización disponible	cada 4 horas	12 horas
P3		cada 2 horas	cada 12 horas	24 horas
P4		cada 4 horas	cada 24 horas	72 horas
P5		cada 6 horas	N/A	N/A

- 12.1 BT intentará proporcionarle información actualizada sobre el progreso de un Incidencia de acuerdo con la tabla anterior.
- 12.2 BT no proporcionará información actualizada sobre el progreso mientras esté a la espera de sus aportaciones o comentarios.
- 12.3 BT intentará restablecer el Servicio asociado afectado por la Incidencia en el plazo establecido en la tabla anterior.
- 12.4 Los plazos de actualización del progreso y de restablecimiento son sólo objetivos y BT no será responsable de su incumplimiento.

13 Entrega a Tiempo

13.1 Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo

- 13.1.1 BT entregará el Servicio de seguridad gestionado de BT en la Fecha Comprometida con el Cliente o antes ("Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo").
- 13.1.2 El Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo no se aplica a Soporte.

13.2 Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo

- 13.2.1 Si BT no cumple el Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo y sujeto al Apartado 16, podrá solicitar Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo si ha notificado la Incidencia Cualificada de acuerdo con el Apartado 5.2, por cada día posterior a la Fecha Comprometida con el Cliente hasta la Fecha de Inicio del Servicio según lo establecido en este Apartado 13.2.
- 13.2.2 Si ambos hemos acordado por escrito una Fecha Comprometida con el Cliente revisada, o si BT ejerce el derecho de BT a revisar la Fecha Comprometida con el Cliente según lo establecido en el Apartado 9.3.1, el cálculo de los Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo se realizará por referencia a la Fecha Comprometida con el Cliente revisada.
- 13.2.3 El Crédito de Servicio de Entrega a Tiempo no se aplica a Soporte.

13.3 Excepción

El Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo no se aplica a las actualizaciones o cambios del Servicio BT Managed Security a menos que requieran la instalación de nuevos componentes y tengan una fecha de entrega acordada, en cuyo caso la Fecha Comprometida con el Cliente será dicha fecha de entrega acordada.

14 Plazos de Entrega de las Solicitudes de Cambio de la CSP

14.1 Soporte Plus and Premium

BT intentará aplicar los cambios Estándar, Urgente y de Emergencia a su(s) CSP(s) de acuerdo con la tabla que figura a continuación.



Anexo del Servicio BT Managed Security

Solicitud	Tiempo Objetivo de Implementación: objetivo de aplicación a partir de la aceptación por BT de su solicitud de cambio
Cambio Urgente y Cambio de Emergencia	4 Horas
Cambio Estándar	8 Horas

14.2 No existe un Tiempo Objetivo de Implementación para los Cambios Complejos.

14.3 Los Créditos de Servicio no se aplicarán a ninguna solicitud de cambio de CSP(s).

15 Objetivo del Portal de Seguridad

15.1 BT intentará dar curso a su solicitud de creación de un nuevo Usuario en el Portal de seguridad en el plazo de un Día laborable, excepto durante los períodos de Mantenimiento.

15.2 Los Créditos de Servicio no se aplicarán a una solicitud de creación de un nuevo Usuario.

16 Solicitudes de Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo

16.1 Podrá solicitar Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo en un plazo de 28 días a partir del final del mes natural en el que se haya producido una Incidencia Cualificada, proporcionando detalles del motivo de la reclamación. El hecho de que no presente una solicitud de conformidad con este Apartado 16.1 constituirá una renuncia a cualquier reclamación de Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo para ese mes natural.

16.2 Tras la recepción de una solicitud válida de créditos de servicio de entrega a tiempo de conformidad con el Apartado 16.1.

16.2.1 BT le emitirá los Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo aplicables deduciendo dichos Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo de su factura en los dos ciclos de facturación siguientes a la recepción de la solicitud; y

16.2.2 tras la rescisión del Contrato, cuando BT no deba emitir más facturas, BT le abonará los Créditos del Servicio de Entrega a Tiempo en un plazo razonable.

16.3 El Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo y los Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo se calcularán de acuerdo con la información registrada por BT o en su nombre.

16.4 El Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo establecido en este Anexo no se aplicará:

16.4.1 en caso de que se aplique la Cláusula 8 o la Cláusula 23 de las Condiciones Generales;

16.4.2 durante cualquier periodo de prueba del Servicio BT Managed Security;

16.4.3 en caso de que se aplique el Apartado 7.1.4; o

16.4.4 en cualquier evento o circunstancia adicional establecido en el Apartado equivalente de cualquier Programa(s) o Anexo(s) de Servicios Asociados aplicable(s).



Parte D – Definiciones

17 Definiciones

Además de los términos definidos en las Condiciones Generales, los términos en mayúsculas de este Anexo tendrán el significado que se indica a continuación (y en caso de conflicto entre estos términos definidos y los términos definidos en las Condiciones Generales o los Anexos o Programas de Servicios Asociados, estos términos definidos tendrán prioridad a efectos de este Anexo). BT ha repetido en este Anexo algunas definiciones que ya aparecen en las Condiciones Generales. De este modo, le resultará más fácil encontrar las definiciones al leer este Anexo.

"Actualizaciones de Firma" significa las actualizaciones específicas del proveedor que abordan las contramedidas conocidas de las amenazas.

"Cambio Complejo" significa un cambio que no es un Cambio Simple. En el Manual del Cliente, que se le facilitará una vez finalizada la fase de Configuración Inicial, se recogen ejemplos de Cambios Complejos.

"Cambio de Emergencia" significa un Cambio Simple, altamente crítico, que debe implementarse lo antes posible específicamente para abordar un problema que tenga un impacto adverso en las operaciones comerciales, o para prevenir o resolver una Incidencia P1.

"Cambio Estándar" significa, con respecto a un Cambio Simple, las actualizaciones y modificaciones necesarias como resultado de desarrollos planificados y mejoras de seguridad.

"Cambio Simple" significa los Cambios Simples establecidos en el Manual del Cliente que se compartirán con usted cuando se haya completado la fase de Configuración Inicial.

"Cambio Urgente" significa, con respecto a un Cambio Simple, las actualizaciones y modificaciones necesarias como resultado de actividades no planificadas o imprevistas, pero que no son críticas para mantener la seguridad de la organización.

"Cargos de Desinstalación" significa los cargos pagaderos por usted en la desinstalación de los Servicios Asociados que son iguales a las tarifas vigentes en ese momento para los Cargos de Instalación en la fecha de desinstalación.

"Cargos de Instalación" significa los Cargos establecidos en cualquier Pedido aplicable en relación con la instalación de los Servicios Asociados, el Equipo Adquirido o el Equipo de BT, según corresponda, e incluye cualquier trabajo realizado o que deba realizar BT durante la Configuración Inicial y el Despliegue Controlado. Esto puede incluir Cargos relacionados con el suministro de licencias únicas o perpetuas.

"Cargos Recurrentes" significa los Cargos por el Servicio BT Managed Security o la parte aplicable del Servicio BT Managed Security que se facturan repetidamente en cada periodo de pago (por ejemplo, cada mes), según lo establecido en cualquier Pedido aplicable. Esto puede incluir Cargos relacionados con licencias recurrentes y acuerdos de asistencia de terceros.

"Centro de Operaciones de Seguridad" o **"SOC"** significa el equipo de BT responsable de la Supervisión y Gestión de los servicios prestados en virtud del Servicio BT Managed Security.

"Condiciones Generales" significa las condiciones generales a las que se adjunta este Anexo o que pueden encontrarse en <http://www.bt.com/terms>, y que forman parte del Contrato.

"Costes Laborales" significa todos los costes laborales, incluidos todos los salarios, sueldos, comisiones, pagos de incentivos, primas, todas las contribuciones legales, paga de vacaciones (incluido el pago de vacaciones acumuladas pero no disfrutadas), cotizaciones a la seguridad social, pensiones y cotizaciones a la seguridad social realizadas a un empleado o en su nombre, impuestos (incluidos todos los impuestos sobre la renta deducibles en virtud de retenciones), gastos y todos los demás emolumentos, beneficios y desembolsos.

"Créditos de Servicio de Entrega a Tiempo" significa el Crédito de Servicio disponible de 100,00 € al día por cada Servicio Asociado que no cumpla el Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo hasta un importe máximo igual a los Cargos de Instalación de dicho Servicio Asociado.

"CVSS" significa Sistema Común de Puntuación de Vulnerabilidades v3.0.

"Despliegue Controlado" significa la fase de despliegue controlado del Servicio BT Managed Security, tal y como se establece en el Apartado 4.

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

"Directiva RAEE" significa lo dispuesto en el Apartado 8.3.1.

"Dispositivo de Seguridad" significa el Equipo de BT o el Equipo Adquirido que BT gestiona en su nombre como parte de los Servicios Asociados utilizados para aplicar el/los CSP. El dispositivo de seguridad puede ser físico o virtual.

"Empleados Salientes" significa el Personal de BT asignado a la prestación del Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados (o cualquier parte relevante del Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados) en cualquier Fecha de Transferencia del Servicio.

"Equipo de BT" significa cualquier equipo y cualquier Software relacionado que BT posea o del que tenga licencia y que BT utilice para prestar el Servicio de seguridad gestionado de BT o los Servicios Asociados.

"Equipo del Cliente" significa cualquier equipo (incluido cualquier Equipo Adquirido) o cualquier software, que



Anexo del Servicio BT Managed Security

no sea Equipo de BT, utilizado por usted en relación con un Servicio Asociado.

"**Fecha de Inicio del Servicio**" significa la fecha en la que BT pone a su disposición por primera vez un Servicio de Seguridad Gestionado por BT y un Servicio Asociado, que será la fecha de finalización de la Configuración Inicial.

"**Fecha de Transferencia del Servicio**" significa la fecha en la que el Servicio BT Managed Security o un Servicio Asociado se transfiere de BT a usted o a cualquier Proveedor Sucesor.

"**Soporte Plus**" significa el Nivel de Servicio Soporte Plus establecido en este Anexo.

"**Soporte**" significa el Nivel de Servicio de Soporte según lo establecido en este Anexo.

"**Gestión de Vulnerabilidades y Parches**" significa los servicios de gestión de vulnerabilidades y parches de los Dispositivos de Seguridad establecidos en el Apartado 6.2.

"**Gestión Unificada de Amenazas**" o "UTM" significa un enfoque de la seguridad de la información en el que una única instalación de hardware o software establece múltiples funciones de seguridad.

"**Gestor de Optimización de la Seguridad**" significa el gestor de seguridad designado por BT que trabajará con usted en relación con las actividades establecidas en los Apartados 6.1 y 6.3.3(a).

"**Gestor de Proyectos de BT**" significa el gestor de proyectos que BT designa para que actúe de enlace con usted en asuntos relacionados con la Configuración Inicial, tal y como se establece en este Anexo.

"**Guías del Usuario**" significa los documentos que establecen detalles sobre cómo:

- (a) acceder al Portal de Seguridad;
- (b) realizar cambios en las CSP
- (c) acceder a los informes.

"**Horario Laboral**" significan las horas comprendidas entre las 08:00 y las 17:00 de un Día Laborable.

"**Incidencia Cualificada**" significa una incidencia, excepto cuando se haya producido alguno de los siguientes eventos:

- (a) el Servicio BT Managed Security o un Servicio Asociado ha sido modificado o alterado de alguna manera por usted, o por BT de acuerdo con sus instrucciones;
- (b) Mantenimiento;
- (c) ha realizado alguna configuración de red que BT no haya aprobado
- (d) se ha notificado una Incidencia y BT no puede confirmar que exista una Incidencia tras realizar pruebas
- (e) ha solicitado a BT que pruebe el Servicio de seguridad gestionado de BT o un Servicio asociado en un momento en el que no se ha detectado ni notificado ninguna incidencia; o bien
- (f) la incidencia ha surgido como resultado de un cambio de CSP.

"**Incidencia**" significa una interrupción no planificada o una reducción de la calidad del Servicio BT Managed Security o de los Servicios Asociados, o de un elemento concreto del Servicio BT Managed Security o de los Servicios Asociados.

"**Instalación Inicial**" significa la facilitación de la instalación y prestación de los Servicios Asociados según lo establecido en el Apartado 3.

"**Inteligencia sobre Amenazas de Seguridad**" o "**STI**" significa el servicio de inteligencia sobre amenazas de seguridad establecido en el Apartado 5.1.

"**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**" significa lo dispuesto en el Apartado 7.1.1.

"**Lista de Precios de BT**" significa el documento que contiene una lista de las tarifas y condiciones de BT al que se puede acceder en: <http://www.bt.com/pricing> (o cualquier otra dirección en línea que BT le indique).

"**Mantenimiento Planificado**" significa cualquier Mantenimiento que BT haya planificado realizar con antelación.

"**Manual del Cliente**" significa un documento que se le proporciona una vez finalizada la fase de Configuración Inicial para proporcionarle información relevante para el Servicio de seguridad gestionado de BT y el Nivel de Servicio contratado. El Manual del cliente no es un documento contractual.

"**Mejora Continua**" significa la fase de mejora continua del Servicio BT Managed Security tal y como se establece en el Apartado 6.

"**Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo**" tiene el significado que se le da en el Apartado 13.1.

"**Nivel de Servicio**" es el término utilizado para describir el nivel de las funciones de gestión del Servicio BT Managed Security y se clasifica como Soporte, Soporte Plus o Premium.

"**Nivel de Servicio**" significa el Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo establecido en este Anexo y los Niveles de Servicio establecidos en el(los) Anexo(s) o Anexo(s) del (de los) Servicio(s) Asociado(s) aplicable(s).

"**Notificación de Modificación**" significa lo dispuesto en el Apartado 9.1.2.

"**Objetivo de Servicio**" significa cualquier objetivo que BT pretenda alcanzar según lo establecido en este Anexo o en un Programa o Anexo de Servicio Asociado.

"**Optimización del Despliegue Controlado CSP**" significa la puesta a punto de su(s) CSP(s), llevada a cabo por usted o, con respecto a Soporte Plus o Premium, solo por nosotros dos conjuntamente.

"**P1**" tiene el significado que se le da en la tabla del Apartado 5.2.1(e).

"**P2**" tiene el significado que se le atribuye en la tabla del Apartado 5.2.1(e).



Anexo del Servicio BT Managed Security

"P3" tiene el significado que se le atribuye en la tabla del Apartado 5.2.1(e).

"P4" tiene el significado que se le atribuye en la tabla del Apartado 5.2.1(e).

"P5" tiene el significado que se indica en la tabla del Apartado 5.2.1(e).

"Parche" significa un programa informático suministrado por el proveedor y destinado a solucionar una vulnerabilidad específica.

"Período de Optimización del CSP de Despliegue Controlado" significa con respecto a:

- Soporte, 48 horas después de recibir la Notificación de BT de conformidad con el Apartado 10.2.6;
- Soporte Plus, hasta 30 Días Laborables después de recibir la Notificación de BT de conformidad con el Apartado 10.2.6; y
- Premium, hasta 30 Días Laborables después de recibir la Notificación de BT de acuerdo con el Apartado 10.2.6.

"Período de Renovación" significa, para cada Servicio BT Managed Security, el período inicial de 12 meses posterior al Período Mínimo de Servicio, y cada período posterior de 12 meses, o cualquier período acordado por ambas partes.

"Período Mínimo de Servicio" significa un período de 12 meses consecutivos a partir de la Fecha de Inicio del Servicio, a menos que se establezca lo contrario en cualquier Pedido aplicable.

"Personal de BT" significa todos los empleados de BT que participan en la prestación del Servicio BT Managed Services o los Servicios Asociados (o la parte pertinente del Servicio BT Managed Services o los Servicios Asociados) en cada momento.

"Plazo de Implementación Objetivo" significa el plazo de implementación objetivo a partir de la aceptación por parte de BT de su solicitud de cambio de CSP, tal y como se establece en la tabla del Apartado 14.1.

"Plazo de Restablecimiento Objetivo" significa el plazo indicado en la tabla del Apartado 12 para el nivel de prioridad y el Nivel de Servicio Graduado correspondientes.

"Política de Seguridad del Cliente" o "CSP" significa su política de seguridad que contiene las reglas de seguridad, establecidas y de su propiedad, que se aplican al Servicio Asociado aplicable y determinan el funcionamiento del Servicio Asociado aplicable.

"Política de Uso Razonable" tiene el significado que se le da en el Apartado 6.3.2(e).

"Portal de Seguridad" significa una o varias páginas web que BT pone a su disposición para establecer una o varias funciones específicas en relación con el Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados.

"Premium" significa el Nivel de Servicio Premium según lo establecido en este Anexo.

"Proceso de Gestión de Cambios del CSP" significa el proceso en relación con los cambios en el/los CSP según lo establecido en el Apartado 6.3.

"Propiedad de BT" significa el modelo de prestación de los Servicios Asociados en los que BT proporcionará, instalará y pondrá en servicio cualquier Equipo de BT, incluido cualquier hardware y Software, acuerdos de licencia y asistencia para los Dispositivos de Seguridad y se encargará de cualquier asistencia en el Site y gestión remota del servicio.

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

"Proveedor Sucesor" significa cualquier persona o entidad que establezca la totalidad o parte del Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados o servicios similares o equivalentes a la totalidad o parte del Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados en lugar de BT (o sus subcontratistas).

"Puntuación CVSS Crítica" significa una puntuación CVSS comprendida entre 9,0 y 10,0.

"Puntuación CVSS Elevada" significa una puntuación CVSS comprendida entre 7,0 y 8,9.

"Puntuación CVSS Media" significa una puntuación CVSS que oscila entre 5,0 y 6,9.

"RAE" significa lo dispuesto en el Apartado 8.3.1.

"Recurso" significa un recurso físico como CPU o RAM presente en un Dispositivo de seguridad utilizado durante el uso del Dispositivo de Seguridad y cuyo agotamiento causaría una Incidencia o degradación del Servicio asociado correspondiente.

"Red de Área Local" o "LAN" significa la infraestructura que permite la capacidad de transferir servicios IP dentro del Site o Sites (incluidos los servicios de datos, voz y videoconferencia).

"Registros de alertas" significa los registros que realizan un seguimiento de los eventos de alerta (por ejemplo, detección de anomalías).

"Registros de Auditoría" significa los registros que realizan un seguimiento de los cambios (por ejemplo, cambios en las reglas del cortafuegos) y los intentos de acceso (autenticación/autorización).

"Registros Operativos" significa los registros que rastrean la actividad (por ejemplo, permitir/denegar en un cortafuegos).

"Servicio BT Managed Security" tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 1.

"Servicio de Asistencia" significa el servicio de asistencia al que puede dirigirse para enviar solicitudes de servicio, notificar Incidencias y formular preguntas sobre el Servicio BT Managed Security o los Servicios asociados.

"Servicio de Habilitación" significa los servicios que son necesarios para que un Servicio Asociado funcione



Anexo del Servicio BT Managed Security

según lo establecido en el Anexo o Programa de Servicios Asociados, y usted se asegurará de que estos servicios cumplan los requisitos técnicos mínimos que BT especifique.

"**Servicios Asociados**" significa los productos y servicios de BT que puede utilizar con el Servicio BT Managed Security y que se establecen en el Pedido.

"**Servicios Profesionales**" significa aquellos servicios establecidos por BT que están relacionados con la mano de obra.

"**Site**" significa una ubicación en la que se establece el Servicio BT Managed Security o el Servicio asociado.

"**Supervisión y Gestión**" significa la fase de supervisión y gestión del Servicio BT Managed Security, tal y como se establece en el Apartado 5.

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

"**Vulnerabilidad**" significa una susceptibilidad del software que puede ser explotada por un atacante.