

Anexo de Servicio Agile Connect

Sección A – El Servicio

1. COMPONENTES ESTÁNDAR DEL SERVICIO

BT proporcionará al Cliente los siguientes componentes estándar del servicio de acuerdo con los detalles establecidos en el Pedido:

1.1 Diseño:

1.1.1 un diseño detallado del Servicio basado en los requisitos del Cliente y las opciones de equipamiento que se indican a continuación.

1.2 Equipamiento

El Cliente podrá elegir en el Pedido una de las tres opciones siguientes para los Componentes Estándar del Servicio:

1.2.1 Dispositivos SD-WAN físicos: equipos de BT.

- (a) Basándose en el diseño de BT, BT entregará Dispositivos SD-WAN físicos, incluidas las licencias de software asociadas, en el/los Site(s), permitiendo al Cliente la autoinstalación.
- (b) Los Dispositivos SD-WAN se utilizarán para conectarse a la red del Cliente.
- (c) Los Dispositivos SD-WAN utilizados para prestar el Servicio son dispositivos de red fabricados específicamente que están precargados y validados con el software SD-WAN necesario para una solución todo en uno con la opción de añadir funciones de seguridad adicionales al Servicio si es necesario.
- (d) Los Dispositivos SD-WAN se considerarán equipos de BT.
- (e) El Cliente será responsable de la correcta instalación de los Dispositivos SD-WAN y de la implementación de cualquier cambio.

1.2.2 Dispositivos SD-WAN virtuales.

- (a) Basándose en el diseño de BT, BT proporcionará Dispositivos SD-WAN virtuales en uno de los mercados de servicios en la nube lanzados (por ejemplo, Azure, AWS) y BT implementará este Dispositivo SD-WAN virtual en la infraestructura informática virtual.
- (b) El Cliente será responsable de la correcta instalación de los Dispositivos SD-WAN virtuales y de la implementación de cualquier cambio.

1.2.3 Dispositivos SD-WAN físicos – Bring Your Own Device.

- (a) Basándose en el diseño de BT, BT proporcionará al Cliente las instrucciones necesarias que le permitan proporcionar e instalar por sí mismo el Dispositivo SD-WAN necesario.
- (b) El Cliente será responsable de la entrega de los Dispositivos SD-WAN necesarios, de la correcta instalación de dichos Dispositivos SD-WAN y de la implementación de cualquier cambio.
- (c) Los Dispositivos SD-WAN físicos se considerarán equipos del Cliente.
- (d) El Cliente proporcionará el número de serie de estos Dispositivos SD-WAN a BT como parte del proceso de pedido para que BT lo incorpore al Servicio gestionado de BT.

1.3 Acceso al portal para la autogestión del Servicio, visibilidad y control de las Aplicaciones

1.3.1 BT proporcionará al Cliente acceso a través de un Portal para:

- (a) procesar la activación del Servicio de un Site;
- (b) configurar el Servicio y las políticas;

- (c) modificar la configuración del Servicio y las políticas;
- (d) ver los Sites activos e inactivos; y
- (e) ver el progreso de la entrega y las Incidencias.

1.3.2 El Portal dará acceso al Cliente a:

- (a) informes de uso del tráfico a través de VPN, subredes y puertos; y
- (b) documentación y una guía de usuario para la instalación y configuración del Servicio.

1.3.3 El Cliente podrá:

- (a) supervisar de forma reactiva el Servicio en cada Site activo; e
- (b) interactuar con el servicio de asistencia informática del Cliente.

2. OPCIONES DE SERVICIO

BT proporcionará al Cliente la(s) siguiente(s) opción(es) según lo establecido en cualquier Pedido aplicable y de acuerdo con los detalles establecidos en dicho Pedido:

2.1 Instalación Gestionada

Si el Cliente selecciona esta Opción de servicio, BT se encargará de instalar el Dispositivo SD-WAN enviando a un ingeniero cualificado al Site para instalar el/los Dispositivo(s) SD-WAN físico(s) o virtual(es).

2.2 Servicio Gestionado - Gestión de cambios

Si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio, BT proporcionará un ingeniero cualificado para implementar los cambios en nombre del Cliente en el/los Site(s). Al seleccionar la opción de Servicio Gestionado, BT será responsable de gestionar todos los aspectos del Servicio. Cada cambio se establecerá en un Pedido.

2.3 Análisis Avanzado

Si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio, BT le proporcionará informes con la siguiente información:

- 2.3.1** Aplicaciones principales a nivel de red;
- 2.3.2** nivel de VPN;
- 2.3.3** nivel de equipos BT;
- 2.3.4** principales usuarios a nivel de red y VPN;
- 2.3.5** principales grupos de Aplicaciones y rendimiento de la red;
- 2.3.6** estadísticas a nivel de equipos BT sobre descargas y cargas de los principales usuarios; y
- 2.3.7** uso de Aplicaciones a lo largo del tiempo.

2.4 Transporte Independiente de la VPN

2.4.1 Si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio, BT proporcionará un servicio de Cifrado y VPN IP totalmente gestionado que:

- (a) permite al Cliente crear VPN corporativas a través de Sites dispersos globalmente y transferir información de forma segura a través de la red del Cliente e Internet utilizando tecnología de Cifrado;
- (b) proporciona funciones opcionales adicionales en el Transporte Independiente de la VPN, tal y como se establece en el Apartado 2 y de acuerdo con los detalles que puedan establecerse en el Pedido aplicable; y
- (c) excepto en los países en los que el Cifrado no esté permitido por motivos legales o normativos, proporciona una función de desconexión de Internet que permite al Cliente restringir el acceso a Internet desde los Sites VPN mediante Routers Gestionados. El tráfico de Internet presentado en el puerto LAN del Cliente y el Router Gestionado enrutará el tráfico

de Internet a Internet sin Encriptación para que el tráfico de Internet no atraviese el Túnel IP Sec.

2.4.2 El Cliente no podrá iniciar la conectividad a un Site desde Internet ni alojar servicios web.

2.5 Aplicación Aware Routing

2.5.1 Si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio: BT proporcionará al Cliente una infraestructura que gestione el tráfico y las Aplicaciones con el fin de mejorar la eficiencia de la red ("**Grupo**").

2.5.2 Esta función sólo está disponible en Sites con conectividad de acceso de enlace ascendente doble.

2.5.3 El Cliente puede asignar Aplicaciones específicas a tres Grupos, basándose en firmas de Aplicaciones u otros parámetros técnicos.

2.5.4 Se aplicará un comportamiento de red común a cualquier Aplicación asignada al mismo Grupo.

2.5.5 El Cliente establecerá el comportamiento de red objetivo para un Grupo individual definiendo el jitter, la pérdida de paquetes y el retardo de ida y vuelta objetivo para cada Grupo.

2.5.6 No existe un valor predeterminado preestablecido, ya que dependerá del tipo de Aplicación.

2.6 Equilibrio del Tráfico WAN

2.6.1 Si el Cliente selecciona esta opción de servicio: BT proporcionará equilibrio de tráfico WAN que permita al Cliente mejorar de forma segura su eficiencia y disponibilidad WAN y garantizar el rendimiento WAN para el tráfico de Aplicaciones que el Cliente defina como crítico para el negocio, mediante:

- (a) proporcionando un control inteligente de rutas para un enrutamiento que tenga en cuenta las aplicaciones, que seleccione rutas teniendo en cuenta atributos específicos de los paquetes (por ejemplo: marcado DSCP, dirección IP de origen/destino o puerto de origen/destino), o tipos de Aplicaciones, requisitos de rendimiento y un conjunto predefinido de políticas basadas en las necesidades de las Aplicaciones y el estado de la ruta; y
- (b) medición continua del rendimiento de la ruta WAN para detectar cambios dinámicos. Cuando un cambio sitúa el tráfico de una Aplicación fuera de la política, el Equilibrio de Tráfico WAN activa la redirección de este tráfico a una ruta más adecuada.

2.7 Traslado del Servicio del Site

Si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio, BT trasladará cualquier equipo físico proporcionado o gestionado por BT a otra ubicación o dentro de un país.

2.8 Servicios de Seguridad Integrado

2.8.1 Si el Cliente selecciona esta Opción de Servicio: El Cliente podrá elegir cualquiera de los siguientes servicios que serán totalmente integrados por BT en el software:

- (a) Servicios de Filtrado Web y Cortafuegos Virtual: BT proporcionará al Cliente una tecnología que impide a los Usuarios ver determinadas URL o sitios web impidiendo que sus navegadores carguen páginas de dichos sitios;
- (b) Servicios de Detección y Prevención de Intrusiones - BT:
 - (i) supervisará los eventos que se produzcan en la red del Cliente en busca de indicios de posibles ataques, incidentes, infracciones o amenazas inminentes a las políticas de seguridad del Cliente; y
 - (ii) realizará las acciones necesarias para detener los incidentes detectados.

- 2.8.2** BT proporcionará informes para cualquiera de los Servicios de Seguridad Integrado seleccionados en el Pedido.
- 2.8.3** Es posible que los Servicios de Seguridad Integrados no estén disponibles en todos los países. BT sólo proporcionará los Servicios de Seguridad Integrados a los países indicados en el Pedido.
- 2.8.4** En el momento de realizar el Pedido, las Partes comprobarán si el hardware utilizado con el Servicio cumple los requisitos mínimos de hardware para que los Servicios de Seguridad Integrados funcionen. Si el hardware no cumple dichos requisitos mínimos de hardware, el Cliente deberá:
 - (a) solicitar también a BT la actualización o sustitución del hardware necesario si el Cliente ha seleccionado equipos físicos de BT como Componente Estándar; o
 - (b) proporcionar la actualización o sustitución de hardware necesaria si el Cliente ha seleccionado Bring Your Own Device como Componente Estándar.

3. LÍMITES DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 3.1** La responsabilidad de BT de prestar y gestionar el Servicio se limita física y lógicamente al siguiente límite de gestión del servicio:
 - 3.1.1** si el equipo físico de BT se seleccionó como Componente Estándar, el puerto LAN orientado al Cliente del equipo de BT proporcionado en un Site; o
 - 3.1.2** si se seleccionó Bring Your Own Device como Componente Estándar (de acuerdo con las directrices de diseño y hardware de BT) proporcionado en un Site, el puerto LAN orientado al Cliente del equipo del Cliente; o
 - 3.1.3** si se seleccionó el equipo virtual de BT como Componente Estándar, el Dispositivo SD-WAN virtual implementado en la infraestructura informática virtual y no la plataforma de alojamiento subyacente; y
 - 3.1.4** la gestión del servicio de los Dispositivos SD-WAN (diseño, despliegue, configuración, gestión y reparación del servicio, incluidas las reparaciones in situ) desde el puerto WAN del dispositivo hasta su puerto LAN.
- 3.2** BT no será responsable de ningún problema relacionado con la calidad del Servicio cuando el Cliente se conecte a Internet a través de una red móvil o mediante una zona Wi-Fi.
- 3.3** Los Apartados 3.1 y 3.2 constituyen conjuntamente los "Límites de Gestión del Servicio".
- 3.4** BT no será responsable del Servicio fuera de los Límites de Gestión del Servicio.
- 3.5** BT no realiza ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio funcionará en combinación con cualquier equipo del Cliente u otros equipos y software.

4. SERVICIOS DE HABILITACIÓN

- 4.1** El Cliente dispondrá de los siguientes servicios necesarios para el funcionamiento del Servicio:
 - 4.1.1** uno o varios de los siguientes servicios de conectividad compatibles con el Servicio:
 - (a) servicio de Internet; y/o
 - (b) servicio WAN/MPLS;
 - 4.1.2** para VPN Independiente del Transporte - una Línea de Acceso;
 - 4.1.3** para Dispositivos SD-WAN virtuales:
 - (a) equipos genéricos adecuados del Cliente o equipos de BT según las directrices de diseño de BT;
 - (b) una infraestructura informática proporcionada por BT, y
 - (c) un servicio en la nube de terceros aprobado por BT.

(cada uno de ellos un "**Servicio de Habilitación**").

5. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

5.1 Antes de la Fecha de Servicio Operativo, BT:

5.1.1 entregará y configurará el Servicio;

5.1.2 realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio para garantizar que está configurado correctamente;

5.1.3 en la fecha en que BT haya completado las actividades de este apartado 5.1, confirmará al Cliente que el Servicio está disponible para la realización de las Pruebas de Aceptación.

6. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

6.1 El Cliente realizará las Pruebas de Aceptación del Servicio en un plazo de cinco (5) Días Hábiles tras recibir la notificación de BT ("**Periodo de Pruebas de Aceptación**").

6.2 El Servicio será aceptado por el Cliente si éste confirma su aceptación por escrito durante el Periodo de Pruebas de Aceptación o se considerará aceptado por el Cliente si éste no notifica lo contrario a BT antes de que finalice el Periodo de Pruebas de Aceptación.

6.3 Sin perjuicio de lo dispuesto en el Apartado 5.4, la Fecha de Servicio Operativo será la primera de las siguientes fechas:

6.3.1 la fecha en que el Cliente confirme o BT considere la aceptación del Servicio por escrito de conformidad con el Apartado 5.2;

6.3.2 la fecha del primer día posterior al Periodo de Prueba de Aceptación; o

6.3.3 la fecha en que el Cliente comience a utilizar el Servicio.

6.4 Si, durante el Periodo de Pruebas de Aceptación, el Cliente notifica a BT que no se han superado las Pruebas de Aceptación, BT subsanará la no conformidad sin demoras indebidas y notificará al Cliente que BT ha subsanado la no conformidad e informará al Cliente de la Fecha de Servicio Operativo.

Sección B – Gestión del Servicio

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