



1 Definiciones y Abreviaturas

Serán aplicación las siguientes definiciones y abreviaturas, además de las que ya figuran en las Condiciones Generales y en el Anexo de Servicios Generales del Contrato:

"**API**" significa Interfaz de Programación de Aplicaciones, que es un conjunto de funciones y procedimientos que permiten la creación de aplicaciones que acceden a las características o datos de un sistema operativo, aplicación u otro Servicio.

"**Aplicación**" significa un programa o software.

"**Application Aware Routing**" tiene el significado que se le da en el Apartado 2.2.4.

"**AWS**" significa Amazon Web Services y es una filial de Amazon que proporciona plataformas de computación en la Cloud y APIs bajo demanda a particulares, empresas y gobiernos, en régimen de pago por uso.

"**Azure**" significa Microsoft Azure, un Servicio de computación en la Cloud creado por Microsoft para construir, probar, desplegar y gestionar aplicaciones y Servicios a través de centros de datos gestionados por Microsoft.

"**Cifrado**" significa la transformación de datos en datos ilegibles mediante una transformación criptográfica utilizando una clave. El descifrado es el proceso para revertir los datos ininteligibles en datos con significado utilizando una clave.

"**Componentes del Servicio Estándar**" tiene el significado que se le da en el Apartado 2.2.2.

"**Condiciones del Proveedor**" significa las condiciones del Proveedor establecidas en el Apartado 4.1.4.

"**Cuenta Inteligente de Cisco**" significa una herramienta de licencia del Proveedor que permite al Cliente ver, almacenar, gestionar y trasladar el Software con licencia del Proveedor a donde sea necesario.

"**Cuentas de Usuario**" son las cuentas de los Usuarios del Cliente puestas a disposición del Cliente por BT para acceder a la Infraestructura de control alojada en la Cloud.

"**Cuenta Virtual**" significa una cuenta virtual en la que se pueden organizar las licencias de software en entidades lógicas.

"**Chrome**" significa un navegador web multiplataforma desarrollado por Google.

"**Cloud OnRamp**" significa una forma automatizada de desplegar el Dispositivo SD-WAN Virtual o el Dispositivo SD-WAN virtual proporcionado por el Cliente en un entorno de Cloud de Azure o AWS como parte del Servicio.

"**Datos Estadísticos**" significa cualquier información o datos que el Proveedor obtenga de los datos de los Clientes o de los Datos de Telemetría, siempre que dicha información o datos estén agregados o desidentificados de forma que no puedan utilizarse razonablemente para identificar a una persona o entidad.

"**Datos de Telemetría**" significa la información generada por los sistemas de instrumentación y registro creados a través del uso y funcionamiento del Servicio.

"**Dispositivo SD-WAN Virtual**" significa el software que se conecta a la red del Cliente y proporciona una red superpuesta segura sobre una combinación de transportes WAN.

"**Descripción de la Oferta**" significa la Descripción de la Oferta del Proveedor para la SD WAN tal y como se establece en el Apartado 4.1.4 y en el Apéndice de este Anexo.

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

"**Dispositivo físico SD-WAN CPE**" significa el hardware y el software que se conecta a la red del Cliente y proporciona una red superpuesta segura sobre una combinación de transportes WAN.

"**Dispositivo SD-WAN**" significa un Dispositivo CPE SD-WAN físico o un Dispositivo SD-WAN virtual.

"**Equipo del Cliente**" significa cualquier equipo y cualquier software, distinto del Equipo de BT, utilizado por el Cliente en relación con el Servicio.

"**Emplazamiento**" significa una ubicación en la que se presta el Servicio.



"EULA" significa el Contrato de licencia de Usuario final del Proveedor, tal y como se establece en el Apartado 4.1.4 y en el Apéndice de este Anexo.

"Firefox" significa un navegador web desarrollado por la Fundación Mozilla.

"Fin de Vida Útil" significa el punto en el que cualquier elemento del Servicio deja de recibir soporte por parte de BT como consecuencia de que el Proveedor deja de dar soporte a dicho elemento.

"Horario Comercial" significa el comprendido entre las 08:00 y las 17:00 horas de un día hábil.

"Infraestructura de control alojada en la Cloud" tiene el significado indicado en el Apartado 2.2.2.

"Incidencia" significa un fallo; siendo una interrupción no planificada o una reducción de la calidad del Servicio o de un elemento concreto del mismo.

"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" tiene el significado que se da en el Apartado 3.6.

"Mantenimiento de Emergencia" significa un evento que requiere atención inmediata para salvaguardar la integridad y la seguridad del Servicio con el fin de evitar que cualquier retraso adicional exponga a las Partes a un mayor grado de daño y/o riesgo potencial.

"MPLS" significa Multiprotocol Label Switching, que es una técnica de enrutamiento que dirige los datos de un nodo al siguiente basándose en etiquetas de ruta corta.

"Nivel de Servicio del emplazamiento" significa una opción de Servicio que establece el nivel de asistencia que BT proporcionará al dispositivo SD-WAN

"Opciones de Servicio" tiene el significado indicado en el Apartado 2.3.

"Período Mínimo de Servicio" significa un período de 36 o 60 meses consecutivos a partir de la Fecha de Servicio Operativo, a menos que se establezca lo contrario en cualquier Pedido aplicable.

"Periodo de Renovación" significa el periodo establecido en el Pedido.

"Portal de mi cuenta de BT" significa un portal en línea al que se accede a través de Internet mediante un nombre de Usuario y una contraseña proporcionados por BT.

"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" significa Cisco International Limited, con domicilio social en 9-11 New Square Park, Bedfont Lakes, Feltham, TW14 8HA, Reino Unido, y a cualquier grupo o empresa matriz del Proveedor.

"Proveedor de la Cloud" significa una empresa que ofrece Servicios y soluciones basados en la computación en la cloud a las empresas.

"Red de Área Local" o "LAN" significa la infraestructura que permite la capacidad de transferir Servicios IP dentro del Sitio(s) (incluyendo Servicios de datos, voz y videoconferencia).

"Servicio" significa el Servicio Cisco SD-WAN tal y como se establece en el Apartado 2.

"Servicio de Habilitación" tiene el significado que se le da en el Apartado 4.1.2.

"Servicio de Asistencia" significa al Servicio de Asistencia de BT al que el Cliente puede dirigirse para presentar solicitudes de Servicio, informar de incidencias y formular preguntas sobre el Servicio.

"Solicitud de Servicio Pequeña" significa una solicitud del Usuario para:

- (a) información o asesoramiento;
- (b) un cambio estándar (es decir, un cambio preaprobado de bajo riesgo, relativamente común y que sigue un procedimiento);
- (c) acceso a un Servicio informático
- (d) una configuración rutinaria de software;
- (e) una tarea de actualización; o
- (f) cambios de política.



"UCA" significa el Acuerdo de la Cloud Universal del Proveedor según lo establecido en el Apartado 4.1.4 y el Apéndice de este Anexo.

"VLAN" significa LAN virtual.

"VPN" significa Red Privada Virtual.

"WAN" significa Red de Área Amplia, la infraestructura que permite la transmisión de datos entre Sitios.

2 Descripción del Servicio

2.1 Descripción del Servicio

2.1.1 El Servicio es una solución de red superpuesta alojada en la Cloud y gestionada de forma remota que permitirá al Cliente gestionar su red global virtual.

2.1.2 BT proporcionará al Cliente:

- (a) los Componentes del Servicio estándar; y
- (b) cualquier Opción de Servicio según lo establecido en cualquier Pedido aplicable,

hasta el punto de la frontera de gestión del Servicio.

2.2 Componentes del Servicio Estándar

Como parte del Servicio estándar:

2.2.1 Dispositivos SD-WAN. El Servicio requiere Dispositivos SD-WAN, incluidas las licencias de Software necesarias para los Dispositivos SD-WAN, que pueden ser Dispositivos CPE SD-WAN físicos o Dispositivos SD-WAN virtuales. Los Dispositivos SD-WAN pueden ser proporcionados por BT o por el Cliente. Los detalles de los respectivos Dispositivos SD-WAN y la responsabilidad de quién los suministrará se establecerán en el Pedido.

Cuando BT proporcione al Cliente Dispositivos CPE SD-WAN físicos, estos se considerarán Equipo de BT y BT los instalará en los Sitios del Cliente conectándolos a la red del Cliente para proporcionarle el Servicio.

Cuando BT proporcione al Cliente Dispositivos SD-WAN virtuales, BT o el Cliente los desplegarán en la infraestructura virtual del Cliente, tal como se establece en el Apartado 4.1.2.1(c).

Cuando BT no pueda proporcionar al Cliente Dispositivos SD-WAN, BT acordará con el Cliente por escrito si se pueden admitir los Dispositivos SD-WAN proporcionados por el Cliente (Dispositivos CPE SD-WAN físicos o Dispositivos SD-WAN virtuales). Cuando BT acuerde que los dispositivos SD-WAN proporcionados por el Cliente pueden ser admitidos, el Cliente será responsable de:

- (a) solicitar el Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente. Éste se considerará Equipo del Cliente;
- (b) la entrega del Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente en el emplazamiento;
- (c) la instalación del Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente;
- (d) garantizar que el hardware y el software del Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente cumplen las especificaciones que BT ha notificado al Cliente por escrito;
- (e) garantizar la disponibilidad de una licencia adecuada para el Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente;
- (f) colocar el Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente en una cuenta inteligente de Cisco o en una cuenta virtual propiedad del Cliente, a la que el Cliente garantizará que BT tenga acceso de gestión para que el Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente pueda conectarse a la infraestructura de controlador alojado en Cloud; y
- (g) el mantenimiento del hardware del Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente.

El Cliente adquirirá un Nivel de Servicio de Emplazamiento según lo establecido en el Pedido para cada uno de los Dispositivos SD-WAN, tal y como se establece en el Apartado 2.2.6.

2.2.2 Infraestructura de control alojada en Cloud. BT proporcionará al Cliente acceso al portal BT My Account que le permitirá:

- (a) supervisar en tiempo real la red del Cliente y el rendimiento de los Dispositivos SD-WAN;
- (b) identificar problemas, ineficiencias o retrasos en la red del Cliente;
- (c) solucionar los problemas de la red del Cliente;



- (d) ver los flujos de datos a través de la red y los sitios del Cliente; y
- (e) elaborar informes de análisis y resúmenes del rendimiento de la red del Cliente,

BT no proporcionará formación sobre el portal BT My Account como parte del Servicio.

La visibilidad de los datos de la Infraestructura de control alojada en Cloud en el Portal "Mi Cuenta" de BT es únicamente para información del Cliente. El Cliente no planteará consultas o solicitudes de información relacionadas con los datos de la Infraestructura de control alojada en Cloud al Servicio de atención al cliente.

2.2.3 VPN Independiente del Transporte. BT proporcionará al Cliente un Servicio de VPN y cifrado que le permitirá:

- (a) crear VPN corporativas en los Sitios globales del Cliente; y
- (b) transferir información de forma segura a través de la red del Cliente y de Internet utilizando tecnología de cifrado.

2.2.4 Enrutamiento Consciente de las Aplicaciones. BT proporcionará al Cliente un Servicio que gestione el tráfico y las aplicaciones del Cliente con el fin de mejorar la eficiencia de la red del Cliente. El Cliente podrá categorizar determinadas Aplicaciones como críticas para el negocio a través de las propias categorías predefinidas por el Cliente, según lo acordado, a través de la Infraestructura de Control Alojada en la Nube. El enrutamiento consciente de las aplicaciones funcionará de forma óptima si hay dos (2) Servicios de habilitación conectados a los sitios del Cliente. Cualquier cambio en las categorías se tratará como una Pequeña Solicitud de Servicio.

2.2.5 Solicitudes de Servicios Pequeños. BT realizará hasta cinco (5) Solicitudes de Servicio Pequeñas por Dispositivo SD-WAN al año, siempre que dichos cambios no requieran un cambio en el diseño implementado del Servicio. Cualquier otro cambio está sujeto a un Pedido de solicitud de cambio y estará sujeto a Cargos adicionales que se acordarán en dicho Pedido.

2.2.6 Nivel de Servicio del Emplazamiento. El Cliente debe adquirir uno de los Niveles de Servicio del Emplazamiento que se indican a continuación para cada Dispositivo SD-WAN a través del Servicio, tal y como se establece en cualquier Pedido aplicable. Cuando haya varios Dispositivos SD-WAN en un Sitio, todos ellos tendrán el mismo Nivel de Servicio del Sitio. Están disponibles los siguientes niveles de Servicio en el emplazamiento:

- (a) Nivel de Servicio de Emplazamiento Bronce. El Nivel de Servicio de Emplazamiento Bronce se ajusta a las características técnicas soportadas por el nivel de licencia de suscripción del Proveedor conocido como "**DNA Essentials**" (o cualquier cambio de nombre posterior) y según se detalla en el Pedido.
- (b) Nivel de Servicio de Emplazamiento Plata. El Nivel de Servicio de Emplazamiento Plata se ajusta a las características técnicas soportadas por el nivel de licencia de suscripción del Proveedor conocido como "**DNA Advantage**" (o cualquier cambio de nombre posterior) y según se detalla en el Pedido.
- (c) Nivel de Servicio Gold. El nivel de Servicio Gold se ajusta a las características técnicas soportadas por el nivel de licencia de suscripción del Proveedor conocido como "**DNA Premier**" (o cualquier cambio de nombre posterior) y tal como se detalla en el Pedido.

2.3 Opciones de Servicio

BT proporcionará al Cliente cualquiera de las siguientes opciones según lo establecido en cualquier Pedido aplicable y de acuerdo con los detalles y los cargos establecidos en dicho Pedido. Algunas Opciones de Servicio pueden no estar disponibles en todos los países. Dichos detalles se establecerán en el Pedido correspondiente.

2.3.1 Soporte para funciones de seguridad integradas: El Cliente puede adquirir uno de los Niveles de Soporte de Seguridad que se indican a continuación para cada Dispositivo SD-WAN según lo establecido en cualquier Pedido aplicable. Cuando hay varios Dispositivos SD-WAN en un Sitio, pueden tener diferentes Niveles de Soporte de Seguridad:

- (a) **Nivel de Soporte de Seguridad Básico**

El Nivel de Soporte de Seguridad Básico se ajusta a las características técnicas soportadas por el nivel de licencia de suscripción del Proveedor conocido como "**DNA Essentials**" (o cualquier cambio de nombre posterior) y según se detalla en el Pedido.



(b) **Nivel de Soporte de Seguridad Intermedio**

El Nivel de Soporte de Seguridad Intermedio se ajusta a las características técnicas soportadas por el nivel de licencia de suscripción del Proveedor conocido como "**DNA Advantage**" (o cualquier cambio de nombre posterior) y según se detalla en el Pedido.

(c) **Nivel de Soporte de Seguridad Avanzado**

El Nivel de Soporte de Seguridad Avanzado se ajusta a las características técnicas soportadas por el nivel de licencia de suscripción del Proveedor conocido como "**DNA Premier**" (o cualquier cambio de nombre posterior) y según se detalla en el Pedido.

2.3.2 Los Niveles de Soporte de Seguridad proporcionan únicamente soporte reactivo y se limitan a las capacidades de la infraestructura de control alojada en Cloud.

2.3.3 Cloud OnRamp: despliegue mediante Cloud OnRamp.

3 Responsabilidades de BT

Además de cualquier otra obligación de BT establecida en el Acuerdo:

3.1 Requisitos previos

Durante la prestación del Servicio, BT:

3.1.1 proporcionará al Cliente los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente;

3.1.2 cumplirá todas las normas y reglamentos razonables de salud y seguridad y los requisitos de seguridad razonables que se apliquen en el/los emplazamiento(s) y que el Cliente haya notificado a BT por escrito, siempre que dicho cumplimiento por parte de BT no suponga el incumplimiento de ninguna de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo.

3.2 Prestación del Servicio

Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, durante la prestación del Servicio, BT:

3.2.1 proporcionará al Cliente una Fecha Comprometida con el Cliente y hará todo lo razonablemente posible por cumplir cualquier Fecha Comprometida con el Cliente; y

3.2.2 instalará o dispondrá la instalación por parte de terceros Proveedores en nombre de BT del Equipo de BT en un Emplazamiento.

3.3 Puesta en Marcha del Servicio

Antes de la Fecha de Servicio Operativo, BT:

3.3.1 configurará el Servicio;

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

3.3.3 desplegará el Servicio en cada Servicio de Habilitación.

En la fecha en que BT haya completado las actividades de este Apartado, confirmará al Cliente que el Servicio está disponible para su uso. Esta fecha será la Fecha de Servicio Operativo.

3.4 Durante el Funcionamiento

En la Fecha de Servicio Operativo y a partir de ella, BT proporcionará el siguiente apoyo al Cliente:

3.4.1 Gestión de incidencias. BT responderá y solucionará una Incidencia notificada por el Cliente según lo establecido en el Anexo de Servicios Generales.

3.4.2 Actividades relacionadas con la violación de la seguridad. En caso de que se produzca una violación de la seguridad que afecte al Servicio, BT se pondrá en contacto con el Cliente y podrá exigirle que cambie alguna o todas sus contraseñas.

3.4.3 Mantenimiento. BT puede llevar a cabo un mantenimiento planificado de vez en cuando y hará todo lo posible para informar al Cliente al menos cinco (5) días hábiles antes de cualquier mantenimiento planificado en el Servicio. Para evitar dudas, cualquier mantenimiento de emergencia no se considerará mantenimiento planificado. El Mantenimiento de Emergencia podrá realizarse sin previo aviso al Cliente.

3.5 Finalización del Servicio

Al finalizar el Servicio por cualquiera de las Partes, BT:



- 3.5.1** proporcionará la información de configuración relativa al Servicio prestado en los Emplazamientos en el formato que BT especifique;
- 3.5.2** desconectará y retirará cualquier Equipo de BT situado en los Sitios; y
- 3.5.3** eliminará cualquier Contenido.
- 3.6 Límites y Exclusiones de la Gestión del Servicio**
- 3.6.1** BT prestará y gestionará el Servicio de acuerdo con las disposiciones de este Anexo y según lo establecido en cualquier Pedido aplicable, y el Límite de Gestión del Servicio de BT será:
- (a) con respecto a la Infraestructura de Control Alojada en Cloud, dentro de la Infraestructura de Control Alojada en Cloud alojada en una infraestructura del Proveedor de Cloud por el Proveedor en nombre de BT;
 - (b) con respecto a los dispositivos SD-WAN CPE físicos proporcionados por BT, entre los puertos WAN y LAN de cada dispositivo SD-WAN CPE físico; y
 - (c) con respecto a los Dispositivos SD-WAN virtuales proporcionados por BT, la supervisión y el mantenimiento del Dispositivo SD-WAN virtual, pero no de ninguna de las infraestructuras virtuales o físicas subyacentes que lo soportan; incluido un Servicio de habilitación.
- 3.6.2** Con respecto al Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente, BT no es responsable de la supervisión o el mantenimiento del Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente ni de ninguna de las infraestructuras virtuales o físicas subyacentes que lo soportan, incluido un Servicio de Habilitación,
- 3.6.3** BT no tendrá ninguna responsabilidad sobre el Servicio fuera de los Límites de Gestión del Servicio.
- 3.6.4** BT no hace ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio funcionará en combinación con cualquier Equipo del Cliente u otro equipo y software; incluido el Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente, u otro equipo y software que no sea proporcionado por BT.
- 3.6.5** BT no tendrá ninguna responsabilidad en virtud de este Anexo por ninguno de los Servicios de habilitación, incluido el Servicio de habilitación en el que se alojan el Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente y el Dispositivo SD-WAN virtual.
- 3.6.6** BT no será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio o de la degradación del mismo cuando el Cliente utilice el Servicio sin disponer de los Servicios de habilitación establecidos en el Apartado 4.1.2 siguiente. Si el Servicio está conectado a un Servicio de habilitación no proporcionado por BT y BT no puede conectarse al Dispositivo SD-WAN para rectificar un problema con el Servicio, BT no será responsable ante el Cliente de ningún retraso en la rectificación del problema como resultado de este retraso y no se aplicarán los Niveles de Servicio.
- 3.6.7** Cuando el Cliente utilice las Cuentas de Usuario para el acceso a la API de la Infraestructura de control alojada en Cloud, dicho acceso se realizará a través del Portal Mi cuenta de BT y la interacción de la API se realizará por cuenta y riesgo del Cliente, incluido el cumplimiento de las normas de seguridad establecidas por el Proveedor.
- 3.6.8** Dado que el Cliente -como se establece en el Apartado 4.16- es el responsable último de la seguridad;
- (a) BT no se responsabiliza de ninguna solución de seguridad que elija el Cliente y, por lo tanto, la seguridad del Dispositivo SD WAN contra el acceso o uso no autorizado o ilegal no está garantizada por BT;
 - (b) Si el Cliente solicita a BT la opción de soporte para las funciones de seguridad integradas, tal y como se establece en el Apartado 2.3.1, la responsabilidad de BT se limita a realizar esfuerzos razonables para proporcionar el soporte solicitado de forma reactiva.

4 Responsabilidades del Cliente

Además de cualquier otra obligación del Cliente establecida en el Acuerdo:

4.1 Requisitos previos

A lo largo de la prestación del Servicio, el Cliente cumplirá con los siguientes requisitos previos:

4.1.1 Divulgación del Empleador

Dado que este Servicio permite a BT supervisar e informar al Cliente sobre el uso de cualquier aplicación específica, el Cliente cumplirá con las obligaciones de divulgación del empleador según lo establecido en el



Anexo de Servicios Generales.

4.1.2 Servicio de Habilitación

4.1.2.1 El Cliente dispondrá de los siguientes Servicios de habilitación necesarios para el funcionamiento del Servicio y se asegurará de que estos Servicios de habilitación cumplen los requisitos proporcionados por BT en la contratación:

- (a) una conectividad de enrutamiento de Internet desde los Dispositivos SD-WAN a la Infraestructura de Control Alojada en Cloud que sea necesaria para que el Servicio funcione, incluida cualquier configuración necesaria a través de los cortafuegos del Cliente; y
- (b) uno o varios de los siguientes servicios de conectividad:
 - i. un servicio de Internet de BT
 - ii. un servicio basado en BT MPLS; por ejemplo, BT IP Connect Global; o
 - iii. una WAN propia del Cliente o proporcionada por un tercero que BT haya confirmado al Cliente por escrito que es compatible con el Servicio, y
- (c) cuando se vaya a desplegar un dispositivo SD-WAN virtual (independientemente de si lo proporciona BT o el Cliente), el Cliente también dispondrá de uno o varios de los siguientes elementos:
 - i. un entorno de Cloud utilizado para desplegar un Dispositivo SD-WAN Virtual;
 - ii. una infraestructura de Servicio al Cliente utilizada para un Dispositivo SD-WAN Virtual local; o
 - iii. el Servicio de BT denominado "**Connect Service Platform (CSP)**", y
- (d) los navegadores de Internet Chrome o Firefox que permiten a los Usuarios acceder a la Infraestructura de control alojada en Cloud.

4.1.2.2 Si BT proporciona al Cliente otros servicios distintos del Servicio (incluido, entre otros, cualquier Servicio de habilitación), este Anexo no se aplicará a dichos Servicios y estos se registrarán por sus propias condiciones.

4.1.2.3 Dado que determinadas Opciones de Servicio pueden requerir que el Cliente disponga de un Equipo de Cliente específico que cumpla con unas especificaciones mínimas para beneficiarse de su plena funcionalidad, el Cliente se asegurará de que dicho Equipo de Cliente cumpla con las especificaciones mínimas comunicadas al Cliente por BT o el Proveedor.

4.1.2.4 Cuando BT no pueda conectarse a un Dispositivo SD-WAN para rectificar un problema con el Servicio debido a una incidencia con el Servicio de habilitación, BT no será responsable ante el Cliente de ningún retraso en la rectificación del problema con el Servicio como resultado de este retraso y no se aplicarán los Niveles de Servicio. Si el Servicio de habilitación es proporcionado por BT, se aplicarán los Niveles de Servicio establecidos en los términos asociados a dicho Servicio de habilitación, si procede.

4.1.2.5 Cuando el Dispositivo SD-WAN se despliegue directamente en un Servicio de habilitación sin un enrutador WAN independiente o una unidad de terminación de red, cualquier funcionalidad del Servicio de habilitación estará determinada únicamente por la capacidad del Servicio y el Cliente reconoce que esto puede dar lugar a una disminución de la funcionalidad de dicho Servicio de habilitación.

4.1.3 Política de Uso Aceptable. El Cliente es responsable de su Contenido y del de cualquiera de sus Usuarios. El Cliente reconoce que ha leído y se compromete a cumplir la Política de uso aceptable de BT ("**PUA**"), tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales, y a asegurarse de que cualquier Usuario la cumpla.

4.1.4 Condiciones del Proveedor.

4.1.4.1 El Servicio está sujeto a las Condiciones del Proveedor que se establecen a continuación y que el Cliente deberá aceptar.

4.1.4.2 Las Condiciones del Proveedor que deben aceptarse son:

- (a) El EULA del Proveedor en la forma establecida en www.cisco.com/go/eula;



- (b) el "Acuerdo Universal de la Cloud" en la forma establecida en https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/universal-cloud-agreement.pdf ("UCA"); y
 - (c) la "Descripción de la Oferta" del Servicio contratado que puede encontrarse en https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/OfferDescriptions/cisco_sd_wan_offer_description.pdf ("**Descripción de la Oferta**"). Sólo los Apartados 2.1, 2.4 y 3 de la Descripción de la Oferta se aplican al uso del Servicio por parte del Cliente. En el Apéndice adjunto se incluye una copia de las presentes Condiciones del Proveedor aplicables en la fecha de emisión de estas Condiciones.
- 4.1.4.3 Dado que las Condiciones del Proveedor pueden ser modificadas o actualizadas de vez en cuando por el Proveedor para cualquier nuevo Pedido, el Cliente reconoce por la presente haber leído y aceptado la última versión de estas Condiciones del Proveedor antes de realizar un Pedido a BT para este Servicio.
- 4.1.4.4 El Cliente tratará con el Proveedor con respecto a cualquier pérdida o daño sufrido por el Cliente o el Proveedor en virtud de los Términos del Proveedor y cualquier pérdida o daño no será exigible a BT.
- 4.1.4.5 Si el Cliente requiere que BT configure o instale el Software en nombre del Cliente, BT lo hará como agente del Cliente y vinculará al Cliente a los Términos del Proveedor. A tal efecto, el Cliente otorga a BT un mandato para suscribir las Condiciones del Proveedor en nombre del Cliente y por su cuenta. Para ello, BT y el Cliente también podrán firmar un poder como parte del Pedido.
- 4.1.5. Solicitudes de Interceptación Legal.** El Cliente proporcionará a BT toda la información que solicite razonablemente cualquier organismo regulador, autoridad legal o entidad gubernamental de cualquier país en relación con las solicitudes de interceptación reglamentaria, administrativa, legal o legal.
- 4.1.6. Seguridad.** El Cliente debe decidir de forma independiente si las funciones de seguridad proporcionan un nivel de protección adecuado para el Cliente, evaluando si éstas cumplen con la política de seguridad propia del Cliente, incluido cualquier nivel de cumplimiento certificado que se requiera.
- 4.2. Prestación del Servicio**
- 4.2.1.** Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, a lo largo de la prestación del Servicio; el Cliente:
- (a) en el caso de los Dispositivos SD-WAN Virtuales (independientemente de si los proporciona BT o el Cliente) que se desplegarán en un Servicio de Habilitación proporcionado por un tercero, desplegar la imagen de software, incluido el arranque, y hacer que el software sea accesible para la Infraestructura de Control Alojada en la Cloud;
 - (b) garantizar que el Servicio de habilitación proporcionado por un tercero que se utilice para desplegar el Dispositivo SD-WAN virtual cumpla los requisitos técnicos de BT para que esta pueda dar soporte al Dispositivo SD-WAN virtual;
 - (c) cuando el Dispositivo SD-WAN virtual se despliegue mediante Cloud OnRamp, llevar a cabo todas las configuraciones de requisitos previos pertinentes dentro del Servicio de habilitación, incluida la provisión de derechos de acceso adecuados para la Infraestructura de control alojada en la Cloud. El Cliente reconoce y acepta que el despliegue mediante Cloud OnRamp dará lugar a la creación de una serie de componentes de seguridad por defecto en el respectivo Servicio de habilitación.
 - (d) proporcionar a BT, y a cualquier Proveedor que deba visitar un Emplazamiento, cualquier norma y reglamento de salud y seguridad que se aplique en el/los Emplazamiento(s) con un tiempo razonable antes de la visita de BT o del Proveedor al Emplazamiento;
 - (e) asegurarse de que los protocolos y las aplicaciones LAN que utiliza el Cliente son compatibles con el Servicio;
- 4.2.2.** Una vez que BT haya entregado el Servicio, el Cliente deberá:
- (a) instalar y configurar cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio o utilizado en relación con el Servicio;
 - (b) cambiar el Proveedor de DNS recursivo público del Cliente al Servicio desde el Proveedor de servicios de Internet del Cliente u otro Proveedor de DNS de terceros;



4.3. Durante el Funcionamiento

A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:

- 4.3.1. asegurarse de que los Usuarios informen de las Incidencias al Contacto del Cliente y no al Servicio de Atención al Cliente;
- 4.3.2. asegurarse de que los Usuarios no planteen como Incidencias ninguna consulta general o de formación relativa a los datos visibles en el Portal Mi Cuenta de BT, ya que el Servicio de Atención al Cliente no proporcionará dicha asistencia o formación;
- 4.3.3. garantizar que el contacto del Cliente tomará los informes de incidencias de los Usuarios y los transmitirá al Servicio de asistencia técnica mediante los procedimientos de notificación acordados entre BT y el Cliente, y estará disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de incidencias;
- 4.3.4. cuando el Cliente haya proporcionado un Servicio de habilitación propio o de terceros, garantizar y confirmar a BT que el Servicio de habilitación propio o de terceros funciona correctamente antes de informar de las Incidencias a BT. BT no registrará el tiempo de inactividad de las incidencias notificadas hasta que el Cliente haya proporcionado esta confirmación;
- 4.3.5. informar oportunamente a BT de cualquier trabajo planificado en cualquier Servicio de habilitación proporcionado por un tercero, incluidos los trabajos de ingeniería planificados por el Proveedor de servicios en la Cloud del Cliente o cualquier otro Proveedor que puedan tener un impacto en la disponibilidad del Servicio;
- 4.3.6. proporcionar soporte de garantía de Servicio, cuando lo solicite BT, para el progreso de las incidencias de cualquier dispositivo SD-WAN virtual instalado en un Servicio de habilitación que no haya sido proporcionado por BT;
- 4.3.7. garantizar que, tras la implementación mediante Cloud OnRamp, el Cliente siga las directrices de buenas prácticas que BT le proporcione y se asegure de que la configuración siga cumpliendo las normas de seguridad propias del Cliente;
- 4.3.8. supervisar y mantener cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio o utilizado en relación con el Servicio y garantizar que dicho Equipo del Cliente (incluido cualquier Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente) esté:
 - (a) conectado utilizando el punto de terminación de red aplicable, a menos que el Cliente tenga permiso de BT para conectarse por otro medio;
 - (b) es técnicamente compatible con el Servicio y no dañará ningún Servicio de habilitación, ni la red o el equipo de los Proveedores o subcontratistas de BT; y
 - (c) se apruebe y se utilice de acuerdo con las instrucciones y normas pertinentes y la legislación aplicable, así como con los procedimientos de seguridad y protección aplicables al uso de dicho Equipo del Cliente. En particular, el Cliente será responsable, para cualquier Equipo del Cliente utilizado con el Servicio, de garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, incluida la obtención (si se requiere) de licencias locales de importación y de Usuario y la autorización por escrito de todas las autoridades respectivas, en particular para los países en los que el uso y la importación del Software y los dispositivos de cifrado puedan estar restringidos por la legislación aplicable, o la exportación y reexportación del Software o los dispositivos de cifrado puedan estar sujetos a la ley de control de las exportaciones de los Estados Unidos de América, y de no actuar para hacer un uso indebido del Servicio proporcionado por BT para contravenir o eludir estas leyes. BT se reserva el derecho a exigir al Cliente que presente pruebas del cumplimiento de dichos requisitos normativos y de concesión de licencias. Si el Cliente no puede presentar dichas pruebas a satisfacción de BT, ésta se reserva el derecho a suspender la prestación del Servicio o a rescindirlo por incumplimiento grave, tal y como se establece en las Condiciones generales.
- 4.3.9. desconectar inmediatamente cualquier Equipo del Cliente, o avisar a BT para que lo haga con cargo al Cliente, cuando el Equipo del Cliente:
 - (a) no cumpla las instrucciones, las normas o la legislación aplicable; o
 - (b) contenga o cree material que infrinja las leyes aplicables y las condiciones de este Acuerdo y BT se ponga en contacto con el Cliente en relación con dicho material, y corregir los problemas con el Equipo del Cliente antes de la reconexión al Servicio;



- 4.3.10.** distribuir, gestionar y mantener los perfiles de acceso, las contraseñas y otra información de administración de sistemas relacionada con el control del acceso de los Usuarios y del Cliente al Servicio. Si el Cliente lo decide, podrá asignar una combinación de acceso al personal de BT;
- 4.3.11.** ser responsable del uso de los perfiles de acceso y las contraseñas de los Usuarios del Cliente;
- 4.3.12.** mantener una lista por escrito de los Usuarios actuales y proporcionar una copia de dicha lista a BT en un plazo de cinco (5) días hábiles tras la solicitud por escrito de BT en cualquier momento;
- 4.3.13.** garantizar la seguridad y el uso adecuado de todos los perfiles de acceso válidos de los Usuarios, las contraseñas y otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio y:
- (a) cancelar inmediatamente el acceso de cualquier persona que deje de ser Usuario;
 - (b) informar inmediatamente a BT si el ID o la contraseña de un Usuario ha sido, o puede ser, conocido por una persona no autorizada, o está siendo o puede ser utilizado de forma no autorizada;
 - (c) tomar todas las medidas razonables para evitar el acceso no autorizado al Servicio;
 - (d) satisfacer los controles de seguridad de BT en caso de pérdida u olvido de una contraseña; y
 - (e) cambiar cualquiera o todas las contraseñas u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio si BT se lo solicita al Cliente para garantizar la seguridad o la integridad del Servicio;
- 4.3.14.** con respecto a los administradores permitidos para este Servicio:
- (a) garantizar que el número máximo de administradores no supere los cinco (5);
 - (b) no permitir que ninguna suscripción específica de administrador sea utilizada por más de un administrador individual, a menos que haya sido reasignada en su totalidad a otro administrador individual, en cuyo caso el Cliente se asegurará de que el administrador anterior ya no tenga ningún derecho de acceso o uso del Servicio; y

4.4. Finalización del Servicio

- 4.4.1.** En el momento de la finalización del Servicio por parte de BT o del Cliente, éste deberá:
- (a) proporcionar a BT toda la asistencia razonable necesaria para retirar el Equipo de BT del Sitio o Sitios;
 - (b) devolver o eliminar sin demora cualquier información confidencial que el Cliente haya recibido de BT durante la vigencia del Acuerdo
 - (c) desconectar cualquier Equipo del Cliente del Equipo de BT situado en el/los emplazamiento(s);
 - (d) no deshacerse de los Equipos de BT ni utilizarlos si no es de acuerdo con las instrucciones o la autorización por escrito de BT
 - (e) hacer que cualquier Equipo de BT situado en el/los emplazamiento(s) sea devuelto a BT; y
 - (f) ser responsable de los costes razonables de recuperación en los que incurra BT para recuperar el Equipo de BT.

5. Cargos y Condiciones de Pago

- 5.1.** Los Cargos serán los detallados en el Pedido y se pagarán de acuerdo con las Condiciones Generales y el Anexo de Servicios Generales del Contrato.

6. Niveles de Servicio

- 6.1.** Los Niveles de Servicio de Entrega y Disponibilidad establecidos en el Anexo de Servicios Generales se aplicarán al Servicio. Para evitar dudas, no se aplicará el Nivel de Servicio de Tiempo de Restauración (Resiliencia).
- 6.2.** Los Niveles de Servicio de BT sustituyen al Acuerdo de Nivel de Servicio de Cisco tal y como se establece en la Descripción de la Oferta de Cisco para la SD WAN.
- 6.3.** Junto a las exclusiones establecidas en el Anexo de Servicios Generales:
- 6.3.1.** el Nivel de Servicio de Entrega no se aplica cuando se utiliza un Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente o el Cliente ha desplegado un Dispositivo SD-WAN Virtual;
- 6.3.2.** el Nivel de Servicio de Disponibilidad no es de aplicación:
- (a) en caso de indisponibilidad de los datos recogidos por la Infraestructura de Control Alojada en la Cloud que se muestren en los informes y en los cuadros de mando casi reales;



- (b) a las Pequeñas Solicitudes de Servicio; y
- (c) a cualquier parte del Servicio, excepto la Infraestructura de Control Alojada en la Cloud, cuando se utilice un Dispositivo SD-WAN proporcionado por el Cliente.

7. Periodo Mínimo de Servicio; Renovación y Terminación

- 7.1. El Período Mínimo de Servicio de cualquier Servicio seleccionado por el Cliente se indicará en el Pedido y comenzará en la Fecha de Servicio Operativo, a menos que se establezca lo contrario en cualquier Pedido aplicable. En el Pedido, el Cliente podrá seleccionar "**Renovación automática**" o "**Sin renovación automática**" del Servicio.
- 7.2. En el caso de que se haya seleccionado "**Renovación automática**"; a menos que BT o el Cliente notifiquen por escrito a la otra parte su intención de rescindir el Servicio de acuerdo con el Apartado 7.4 o requieran cambios en las condiciones de acuerdo con el Apartado 8.2; tras el vencimiento del Período mínimo de servicio o de un Período de renovación, el Servicio se prorrogará automáticamente por un Período de renovación y tanto BT como el Cliente seguirán cumpliendo cada una de las obligaciones de BT y del Cliente de acuerdo con el Contrato. El Período de Renovación seguirá ampliándose automáticamente hasta que cualquiera de las Partes lo rescinda de acuerdo con el Apartado 7.4.
- 7.3. En el caso de que se haya seleccionado la opción "**Sin renovación automática**", a menos que BT o el Cliente acuerden explícitamente (mediante la firma de un nuevo Pedido), al menos 90 días antes de la expiración del Período mínimo de Servicio o de un Período de renovación, ampliar el Servicio, éste finalizará automáticamente en la fecha de expiración del Período mínimo de Servicio o de un Período de Renovación.
- 7.4. En contraposición a las Condiciones Generales del Contrato, el Servicio no puede ser rescindido por conveniencia durante el Período Mínimo de Servicio o cualquier Período de Renovación; pero cualquiera de las Partes puede rescindir el Servicio al final del Período Mínimo de Servicio o cualquier Período de Renovación avisando a la otra Parte con al menos 90 días de antelación.

8. Cambios en las Condiciones

- 8.1. BT podrá proponer cambios en estas Condiciones o en las Tarifas (o en ambas); en los siguientes casos:
 - (a) en cualquier momento, en caso de cambios en la legislación aplicable para garantizar el cumplimiento de los cambios en la legislación aplicable. BT lo notificará previamente por escrito sin demora indebida y, si el Cliente no está de acuerdo con dicho cambio, podrá rescindir el Servicio sin responsabilidad para ninguna de las Partes y no se adeudarán tasas de rescisión;
 - (b) en el caso de cualquier renovación de los Servicios, BT notificará previamente al Cliente por escrito al menos 120 días antes de que finalice el Período Mínimo del Servicio y cada Período de Renovación, en cuyo caso BT y el Cliente iniciarán negociaciones de buena fe. En un plazo de 30 días a partir de dicha notificación de modificación, las Partes acordarán los cambios propuestos por BT, en cuyo caso dichos cambios se aplicarán a partir del primer día del Período de Renovación. Si BT y el Cliente no han llegado a un acuerdo sobre los cambios propuestos por BT, no se permitirá ninguna renovación del Servicio y éste finalizará automáticamente a las 23:59 horas de la fecha de vencimiento del Período mínimo de Servicio o de un Período de renovación; o
 - (c) por cualquier cambio en los Servicios o en cualquier parte de los mismos debido a que el Proveedor se acoja a su política de fin de vida útil, tal y como se establece en las Condiciones del Proveedor. BT informará al Cliente con al menos un (1) año de antelación en caso de que el Proveedor invoque su política de Fin de Vida con respecto a los Servicios o cualquier parte de los mismos. BT se esforzará razonablemente por obtener un nuevo servicio de sustitución del Proveedor que no sea sustancialmente menos favorable que el Servicio establecido en este Anexo y, al menos seis (6) meses antes de la fecha de vencimiento de la política de Fin de Vida, hará una propuesta al respecto e invitará al Cliente a negociar y acordar dicha propuesta. Si a pesar de los esfuerzos de BT no se pudiera proponer un Servicio de sustitución adecuado o las Partes no pudieran llegar a un acuerdo sobre los cambios propuestos, entonces:



BT Connect Cisco SD-WAN

Service Annex to the General Service Schedule

BT Contract Reference:

Customer Contract Reference (optional)

- (i) BT considerará que se trata de un cambio de circunstancias que no podía preverse en el momento de la celebración del contrato y del que BT no puede hacerse responsable; y
- (ii) el Servicio afectado se dará por finalizado en la fecha de expiración de la política de fin de vida del Proveedor sin que exista responsabilidad alguna para las Partes y/o se adeuden tasas de terminación.

9. Tratamiento de Datos

- 9.1.** Condiciones aplicables. Las Partes acuerdan que está previsto que BT y el Proveedor puedan recibir y el Proveedor pueda tratar Datos Personales en nombre del Cliente en relación con el Servicio o como resultado de la prestación de este Servicio. Todos los Datos del Cliente están sujetos a la cláusula de "Datos" establecida en el Acuerdo.
- 9.2.** Para este Servicio, BT actuará no utilizará datos personales más allá de los necesarios para el suministro, la garantía y la facturación.
- 9.3.** Para el suministro y la gestión de las partes del Servicio proporcionadas por el Proveedor, cualquier Tratamiento de Datos Personales por parte del Proveedor -cuando sea aplicable- estará sujeto a la política de privacidad del Proveedor tal y como se establece en <https://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-center/customer-data-privacy-policy.html>
- 9.4.** por lo que para este Servicio se aplica la siguiente hoja de datos <https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatasheet/DNA/cisco-sd-wan-privacy-data-sheet.pdf>

10. Uso de Datos de Telemetría

- 10.1.** BT o su Proveedor pueden, para los fines establecidos en el Apartado 10.2, recopilar datos de telemetría que incluyen elementos como:
- (a) estadísticas del sistema (por ejemplo, CPU, memoria);
 - (b) estadísticas de la interfaz;
 - (c) estadísticas de flujo, incluyendo la aplicación y la familia de aplicaciones; y
 - (d) configuraciones de dispositivos y uso por interfaz.
- 10.2.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Acuerdo, BT y su Proveedor sólo utilizarán los Datos de telemetría de la siguiente manera:
- (a) para prestar y mantener el Servicio;
 - (b) para que el Proveedor preste apoyo a BT (por ejemplo, proporcionando a BT recomendaciones para la optimización de la configuración de la WAN, la caducidad de la licencia, los avisos de renovación, la aplicación de la licencia o el ancho de banda); y
 - (c) el Proveedor puede utilizar los Datos estadísticos con el fin general de mejorar su producto SD-WAN y otras ofertas de productos, incluida la experiencia del cliente y el uso de dicho producto en el contexto de las versiones de características de software generalmente disponibles.

En conocimiento de lo anterior, las Partes ejecutarán este documento electrónicamente, con efecto a partir de la fecha del segundo signatario.

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



BT Connect Cisco SD-WAN

Service Annex to the General Service Schedule

BT Contract Reference:

Customer Contract Reference (optional)

Apéndice – Condiciones de los Proveedores

A. Cisco's EULA



CISCO EULA dd. Jan
15 2020

Para imprimir e iniciar la firma.

Ver también www.cisco.com/go/eula

B. Cisco's Universal Cloud Agreement



Cisco UCA

Para imprimir e iniciar la firma..

Ver también <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/universal-cloud-agreement.html>

C. Cisco's Offer Description SD WAN



Cisco Offer
Description SD WAN

Para imprimir e iniciar la firma. Ver también

https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/OfferDescriptions/cisco_sd_wan_offer_description.pdf