



1 Definiciones y Abreviaturas

Serán de aplicación las siguientes definiciones, además de las que figuran en las Condiciones Generales y en el Anexo de Servicios Generales.

"**Agente de optimización**" significa un programa informático que optimiza los datos necesarios para prestar el Servicio.

"**Aplicación**" significa un programa informático que apoya una tarea empresarial, como el procesamiento de pedidos, el correo electrónico de nóminas y la planificación de recursos empresariales.

"**BT IP Connect Global**" significa el Servicio VPN privado, global y basado en IP de BT, que se basa en los estándares industriales de Multi-Protocol Label Switching.

"**Cloud Connect Direct**" significa una función disponible con BT IP Connect Global que ofrece al Cliente acceso privado directo a un Proveedor de Servicios en la Cloud de terceros con el que BT ha construido uno o más puntos de interconexión a nivel global en la red de BT.

"**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.

"**Formulario de Requisitos del Cliente**" o "**CRF**" significa el formulario que establece los requisitos del Servicio acordados entre BT y el Cliente.

"**Formulario de Captura de Datos (DCF)**" significa el formulario cumplimentado por el Cliente y BT, en el que se recogen más detalles del Servicio según lo establecido en el DCF y según lo acordado (en su caso) entre BT y el Cliente; el DCF forma parte del Acuerdo.

"**Gestor de Sondas**" significa un Agente de Optimización que controla todos los demás Agentes de Optimización.

"**Infovista**" significa InfoVista SAS en 6, rue de la Terra De Feu, 91952 Courtaboeuf Cedex, Francia.

"**Infraestructura de Seguridad de Internet**" significa cualquier solución de seguridad que incluya un cortafuegos o proxy implementado por el Cliente para asegurar y supervisar el Tráfico entre la Infraestructura del Cliente e Internet.

"**Incidencia**" significa 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.

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

"**IPSec**" significa seguridad IP; que es un marco basado en estándares que proporciona Servicios de capa 3 para la confidencialidad, la privacidad, la integridad de los datos, la autenticación y la prevención de repeticiones.

"**LAN**" significa la red de área local, la infraestructura que permite la capacidad de transferir Servicios IP dentro de las instalaciones (incluidos los Servicios de datos, voz y videoconferencia).

"**Lista de Prioridad de Aplicaciones**" significa la lista de aplicaciones proporcionada por el Cliente a BT que enumera la prioridad que se debe dar a las aplicaciones.

"**Pasarela VPN**" significa un servidor proporcionado por el Cliente utilizado para terminar el Túnel IPSec.

"**Política de Aplicaciones**" tiene el significado que se le da en el Apartado 2.2.3.

"**Política de Configuración**" tiene el significado que se da en el Apartado 2.2.3.

"**Portal GS**" significa el portal disponible en: www.mybt.com al que el Cliente puede acceder para obtener información sobre el Servicio, cuyos detalles se proporcionan en el manual del Cliente.

"**Plataforma de Virtualización**" significa la parte de la WAN que permite la activación de Sondas Virtuales.

"**Sesión**" significa un flujo único de información entre dos hosts IP para una aplicación determinada.

"**Servicio de Habilitación**" tiene el significado que se le da en el Apartado 2.4.

"**Servicios Profesionales**" tiene el significado indicado en el Apartado 2.3.1.

"Servicio Zscaler" significa el Servicio de firewall y proxy de Internet proporcionado por el Cliente "**Sistema de gestión de la Cloud**" significa la plataforma de BT utilizada para gestionar el Servicio.

"**Sonda**" significa una Sonda física o a una Sonda virtual.

"**Sonda Física**" significa el Equipo de BT que proporciona capacidad de optimización y que se encuentra en el Sistema de Gestión de la Cloud o, por acuerdo entre el Cliente y BT, en un Emplazamiento.

"**Sonda Virtual**" significa el Agente de Optimización una vez descargado en la Plataforma de Virtualización.

"**SSL**" significa secure sockets layer, un protocolo criptográfico que proporciona seguridad a los datos enviados a través de Internet.

"**Túnel GRE**" significa el protocolo de encapsulación para el tráfico de la capa de red.

"**Túnel(es) IPSec**" significa una ruta de comunicación estática o dinámica para el tráfico IP entre dos puntos finales.

"**Tráfico de Gestión**" significa cualquier dato enviado desde una Sonda al Sistema de Gestión de Cloud para la configuración, la elaboración de informes o la supervisión.



"**Tráfico**" significa cualquier dato, voz o vídeo enviado o recibido que se transfiere a través de una Sonda.

"**TCP**" significa protocolo de control de transmisión, un protocolo de transporte que proporciona un sistema de acuse de recibo y retransmisiones que permite un flujo de datos bidireccional.

"**TLS**" significa seguridad de la capa de transporte, un protocolo criptográfico que proporciona privacidad a los datos enviados a través de Internet.

"**VPN**" significa una 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.** El Servicio BT Connect Intelligence Infovista (el "Servicio") es uno de los servicios BT Connect Intelligence basados en el Proveedor de BT Infovista. El Servicio proporciona al Cliente información sobre el rendimiento de sus aplicaciones, la priorización de aplicaciones de extremo a extremo y la aceleración de protocolos. Una serie de sondas desplegadas en la red del Cliente en los sitios acordados recopilan datos y los optimizan en función de los parámetros acordados por el Cliente. Los equipos de BT se desplegarán y configurarán en los emplazamientos y en el centro de gestión de BT. BT analiza los datos y proporciona informes a través del Portal GS (en el formato y la frecuencia acordados con el Cliente) y recomendaciones (según proceda) al Cliente.

2.2 Componentes del Servicio Estándar

El Servicio tiene los siguientes componentes de Servicio Estándar:

2.2.1 **Acceso al Sistema de Gestión de Cloud.** BT proporcionará acceso al Sistema de Gestión de Cloud a través del Portal GS las 24 horas del día, los siete días de la semana.

2.2.2 **Visibilidad y Autogestión.** BT proporcionará al Cliente lo siguiente en el Sistema de Gestión en Cloud:

- (a) visibilidad en tiempo real del rendimiento de las Aplicaciones y el Tráfico a través de la WAN por Aplicación o por Sitio, incluyendo:
 - (i) volumen de Aplicaciones y Tráfico;
 - (ii) número de sesiones;
 - (iii) métricas TCP;
 - (iv) retardo unidireccional;
 - (v) pérdida de paquetes; y
 - (vi) jitter por flujo;
- (b) informes y métricas de rendimiento de las aplicaciones y el tráfico visibles por aplicación o por emplazamiento, disponibles durante un año a partir de la fecha en que BT capte la información;
- (c) la posibilidad de descargar informes durante un año a partir de la fecha en que BT capte la información; y
- (d) la posibilidad de gestionar, de acuerdo con la política de aplicación
 - (i) los certificados digitales del Cliente para la aceleración de protocolos específicos;
 - (ii) el túnel GRE del Servicio Zscaler; y
 - (iii) los parámetros de la VPN IPSec.

2.2.3 **Políticas.** BT acordará con el Cliente:

- (a) Política de aplicación: la configuración de las prioridades de la aplicación mediante la lista de prioridades de la aplicación y el CRF; y
- (b) Política de configuración: una política para el acceso a la WAN y el equilibrio del tráfico de acuerdo con la Política de aplicación que BT establecerá en el Formulario de captura de datos y que puede priorizarse por:
 - (i) sesión;
 - (ii) tipo de tráfico (en tiempo real, por lotes o interactivo); y
 - (iii) importancia (máxima, alta, media y baja).

2.3 Opciones de Servicio

El Cliente puede solicitar cualquiera de las siguientes opciones según lo establecido en cualquier Orden aplicable y de acuerdo con los detalles establecidos en dicha Orden:

2.3.1 **Servicios Profesionales.** BT proporcionará, a petición del Cliente, un especialista en Connect Intelligence para:

- (a) ayudar al Cliente a crear la Lista de prioridades de aplicaciones; y
- (b) acordar la Política de Aplicaciones y la Política de Configuración con el Cliente.

2.3.2 **Control.** BT:

- (a) crear y acordar de acuerdo con la Política:



- (i) un túnel IPSec a la pasarela VPN; y
- (ii) un Túnel GRE al Servicio Zscaler;
- (b) habilitar las funciones de cortafuegos de base;
- (c) habilitar la capacidad de VPN híbrida; y
- (d) habilitar el mecanismo de priorización de tráfico de extremo a extremo.

2.3.3 **Optimización.** BT, de conformidad con la Política, se encargará de

- (a) comprimirá el tráfico, incluido TLS/SSL;
- (b) almacenar en caché el Tráfico, incluido TLS/SSL; y
- (c) acelerar el Tráfico.

2.3.4 **Cloud Connect Infovista.** A través de la función Cloud Connect Direct proporcionada en BT IP Connect Global, BT proporcionará acceso al Cliente para que este Servicio pueda habilitarse en los Servicios en la Cloud de terceros.

2.4 Servicios Asociados

2.4.1 El Cliente dispondrá de los siguientes Servicios de habilitación que se conectarán al Servicio y que son necesarios para que éste funcione, y se asegurará de que estos Servicios cumplen los requisitos técnicos mínimos que especifica BT;

- (a) WAN;
- (b) LAN;
- (c) para permitir el acceso al Sistema de Gestión en la Cloud desde cada Sonda Física, acceso que será bien:
 - (i) acceso a Internet; o
 - (ii) acceso a Internet a través de MPLS;
- (d) una Pasarela VPN en la que el Cliente solicita un Túnel IPSec a la Pasarela VPN;
- (e) un Servicio Zscaler cuando el Cliente solicite un túnel GRE al Servicio Zscaler; y
- (f) BT IP Connect Global con acceso Cloud Connect Direct, si el Cliente solicita Cloud Connect Infovista.

2.4.2 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 éstos se registrarán por sus propias condiciones.

3 Límite de Gestión del Servicio de BT (SMB)

3.1 BT prestará y gestionará el Servicio de acuerdo con este Anexo y según lo establecido en cualquier Pedido aplicable. BT no tendrá ninguna responsabilidad sobre el Servicio fuera del Límite de Gestión del Servicio.

3.2 El Límite de Gestión del Servicio es el:

- (a) el puerto de una Sonda Física; o
- (b) la supervisión del Software en las Sondas Virtuales.

3.3 BT no hace ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio funcionará en combinación con cualquier Equipo del Cliente u otro equipo y software.

3.4 El Servicio no admite y BT no tiene ninguna responsabilidad por los fallos que resulten (directa o indirectamente) de las características y configuraciones adicionales del Servicio realizadas directamente por el Cliente o por terceros Proveedores del Cliente.

3.5 Si alguna parte de los Servicios profesionales es realizada por BT de forma negligente o incumpliendo las disposiciones de este Acuerdo, BT volverá a realizar la parte correspondiente de los Servicios profesionales. Este será el único recurso del Cliente cuando BT preste los Servicios profesionales de forma negligente o incumpliendo las disposiciones de este Contrato.

3.6 En el caso de los Servicios de habilitación no prestados por BT, ésta no será responsable de la falta o el retraso en el suministro del Servicio si el Proveedor externo retrasa o rechaza el suministro de un Servicio a ese Sitio y no hay ningún Servicio alternativo disponible a un coste razonable.

4 Prestación del Servicio

4.1 Obligaciones de Entrega de BT

Además de sus responsabilidades según lo establecido en el resto del Acuerdo, antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, a lo largo de la prestación del Servicio, BT, al recibir un Pedido:

- 4.1.1 pondrá a disposición del especialista en Connect Intelligence según lo establecido en dicho Pedido cuando los Servicios Profesionales estén incluidos en el Acuerdo,
- 4.1.2 acordará con el Cliente la Lista de prioridades de aplicaciones y la Política;



- 4.1.3 proporcionará al Cliente una fecha de entrega prevista y hará todo lo posible por cumplir dicha fecha de entrega prevista
- 4.1.4 proporcionará al Cliente el Agente de Optimización para cualquier Sonda Virtual;
- 4.1.5 instalará las sondas físicas en los emplazamientos según lo establecido en el pedido;
- 4.1.6 habilitará las Sondas tras un periodo razonable de estabilidad; y
 - (a) configurará el Servicio como se define en el Pedido;
 - (b) identificará todas las aplicaciones y patrones de flujo de tráfico a través de la WAN en el plazo de un mes desde la instalación por parte de BT de la primera sonda física en el primer emplazamiento
 - (c) conectará el Servicio a cada Servicio de habilitación.
- 4.1.7 realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio para asegurarse de que está configurado correctamente; y
- 4.1.8 en la fecha en que BT haya completado las actividades de este Apartado, confirmarle que el Servicio está disponible para la realización de las Pruebas de Aceptación.

4.2 Obligaciones de entrega del Cliente

Además de sus responsabilidades establecidas en el resto del Acuerdo, antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, durante la prestación del Servicio, el Cliente deberá:

- 4.2.1 completar el DCF y el CRF;
- 4.2.2 cumplir con las obligaciones de divulgación del empleador, tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales;
- 4.2.3 proporcionar la Lista de prioridades de las solicitudes y, al hacerlo, confirmará que BT no es responsable del menor rendimiento de las solicitudes de baja prioridad
- 4.2.4 acordar la Política de aplicaciones y configuración con BT;
- 4.2.5 descargar e instalar el Agente de optimización en la Plataforma de virtualización
- 4.2.6 informar a BT de cualquier cambio en las Aplicaciones o en los sistemas operativos subyacentes que pueda requerir un cambio en la Política de Aplicación y/o Configuración
- 4.2.7 obtener las autorizaciones pertinentes de su proveedor si el Servicio debe suministrarse en el Servicio VPN de otro Proveedor;
- 4.2.8 permitir el tráfico de gestión a través de la infraestructura de seguridad de Internet; y
- 4.2.9 para la Opción de Servicio de Optimización proporcionar y mantener:
 - (a) una Dirección IP estática enrutable desde todas las partes de la WAN del Cliente para cada Sonda; y
 - (b) una Plataforma de Virtualización para cada Sonda Virtual.

4.3 Pruebas de Aceptación

- 4.3.1 El Cliente llevará a cabo las Pruebas de Aceptación del Servicio en un plazo de cinco Días Hábiles tras recibir la notificación de BT ("**Periodo de Pruebas de Aceptación**").
- 4.3.2 El Servicio es aceptado por el Cliente si éste confirma su aceptación por escrito durante el Periodo de Pruebas de Aceptación o se considera aceptado por el Cliente si éste no notifica lo contrario a BT antes de que finalice el Periodo de Pruebas de Aceptación.

4.4 Fecha de Servicio Operativo

- 4.4.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en el Apartado 4.3 anterior, la Fecha de Servicio Operativo será la primera de las siguientes:
 - (a) la fecha en que el Cliente confirme o BT considere la aceptación del Servicio por escrito de acuerdo con el Apartado 4.3.2; o
 - (b) la fecha del primer día siguiente al Periodo de prueba de aceptación.
- 4.4.2 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 demora indebida y notificará al Cliente que BT ha subsanado la no conformidad e informará al Cliente de la nueva Fecha de Servicio Operativo.

4.5 Cambios antes de la entrega. Si el Cliente solicita un cambio en el Servicio antes de la fecha de entrega prevista, BT podrá revisar la fecha de entrega prevista para adaptarse a dicho cambio.

5 Gestión en vida durante el funcionamiento

5.1 Obligaciones de BT



- 5.1.1 Además de las responsabilidades que se establecen en el resto del Acuerdo, a partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT deberá:
 - (a) responderá y hará todo lo posible para solucionar una Incidencia sin demoras indebidas, tal y como se establece en el Apartado 5.3; y
 - (b) mantener el Portal y el Sistema de gestión en Cloud.
- 5.1.2 BT no será responsable de la falta de prestación del Servicio si el Cliente no ha informado a BT de los cambios según lo establecido en el Apartado 5.2.1; y los niveles de Servicio no se aplicarán hasta que BT haya aceptado por escrito dicho cambio.

5.2 Obligaciones del Cliente

Además de las responsabilidades que se establecen en el resto del Acuerdo, a partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:

- 5.2.1 con respecto a los cambios;
 - (a) notificar a BT cualquier cambio en los Servicios de habilitación o en el mantenimiento de los Servicios de habilitación que razonablemente pueda afectar al rendimiento del Servicio. En particular, el Cliente notificará a BT con antelación cualquier mantenimiento de la infraestructura de los Servicios no proporcionados por BT que afecte al rendimiento del Servicio; y
 - (b) informará a BT de cualquier cambio en las Aplicaciones o en el sistema operativo subyacente que requiera un cambio en la política de Aplicación y/o Configuración.
- 5.2.2 con respecto a la cantidad de Usuarios;
 - (a) mantener una lista por escrito de los Usuarios actuales y proporcionar una copia de dicha lista a BT en un plazo de cinco Días hábiles tras la solicitud por escrito de BT en cualquier momento;
 - (b) asegurarse de que el número máximo de Usuarios no supere el número permitido de identidades de Usuario según lo establecido en cualquier Pedido aplicable e informar a BT en un plazo de 20 Días hábiles si:
 - (i) el número de Usuarios aumenta en más de un cinco por ciento; o
 - (ii) el Servicio es utilizado por Sitios que no figuran en el Pedido; y
 - (c) no permitir que ningún abono específico de Usuario sea utilizado por más de un Usuario individual, a menos que haya sido reasignado en su totalidad a otro Usuario individual, en cuyo caso el Cliente se asegurará de que el Usuario anterior ya no tenga derecho a acceder o utilizar el Servicio.

5.3 Incidencias y Niveles de Servicio

- 5.3.1 El Cliente se asegurará de que los Usuarios comuniquen las Incidencias al Contacto del Cliente y no al Servicio de Atención al Cliente.
- 5.3.2 Cuando el Cliente tenga conocimiento de una Incidencia, el Contacto del Cliente informará de cualquier Incidencia por teléfono al Servicio de Atención al Cliente.
- 5.3.3 Si BT detecta una Incidencia o si el Cliente informa de ella:
 - (a) BT entregará al Cliente un Ticket;
 - (b) BT informará al Cliente cuando considere que la Incidencia está resuelta y cerrará el Ticket cuando
 - (i) el Cliente confirme que la incidencia se ha resuelto, o
 - (ii) BT haya intentado sin éxito ponerse en contacto con el Cliente, de la forma acordada, y el Contacto del Cliente no haya respondido en los 20 minutos siguientes al intento de BT de ponerse en contacto con el Contacto del Cliente.
- 5.3.4 Si el Cliente confirma que la incidencia no se ha resuelto en los 20 minutos posteriores a la información, el Ticket permanecerá abierto y BT seguirá trabajando para resolver la incidencia.

6 Condiciones de Cobro y Facturación

- 6.1 De acuerdo con las disposiciones de pago, cobro y facturación establecidas en el resto del Acuerdo, BT facturará al Cliente:
 - 6.1.1 los Cargos en los importes y la moneda establecidos en cualquier Pedido aplicable; y
 - 6.1.2 los cargos por costes adicionales en los que pueda incurrir BT, tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales y en las Condiciones Generales.
- 6.2 BT podrá utilizar los datos disponibles en el Sistema de gestión de la Cloud para identificar un aumento del número de Usuarios o del uso del Servicio por parte de Sitios no establecidos en el Pedido. BT notificará al Cliente por escrito cuando:



- (a) el número de Usuarios supere en más de un cinco por ciento el número establecido en el Pedido, o
- (b) haya Sitios que utilicen el Servicio que no figuren en el Pedido.

Las Partes acordarán entonces -sin demora indebida y mediante la firma de un nuevo Pedido- los nuevos Cargos aplicables con respecto a la lista actualizada de Usuarios y/o Sitios.

7 Periodo Mínimo de Servicio y Tasas de Cancelación Anticipada

7.1 El Período Mínimo de Servicio se acordará en el Pedido.

7.2 Dependiendo del modelo de precios elegido por el Cliente, hay dos opciones estándar disponibles:

- (a) un periodo de 36 meses consecutivos que comienza en la Fecha de Servicio Operativo. Las adiciones al Servicio no incluidas en el Pedido inicial, tendrán un periodo de 12 meses consecutivos a partir de la fecha en que las adiciones se activen en el Servicio; y
- (b) un periodo de 12 meses consecutivos a partir de la Fecha de Servicio Operativo. Las adiciones al Servicio no incluidas en el Pedido inicial tendrán un nuevo periodo mínimo de Servicio de 12 meses consecutivos a partir de la fecha en que las adiciones se activen en el Servicio.

7.3 En el caso de que el Cliente rescindiera anticipadamente por conveniencia o BT rescindiera por incumplimiento material del Cliente, se aplicarán las tarifas de rescisión anticipada establecidas en el Anexo de Servicios Generales o en el Pedido. Para evitar dudas, se entiende por Equipo de BT las Sondas y la respectiva licencia.

8 Niveles de Servicio

Salvo que se acuerde específicamente lo contrario en el Pedido,

- sólo se aplican a este Servicio los Niveles de Servicio de Disponibilidad y sus respectivos Créditos de Servicio establecidos en el Anexo de Servicios Generales; y
- la categoría del Nivel de Servicio de Disponibilidad para este Servicio es la categoría F (siendo el 99,50%).

9 Tratamiento de Datos Personales

En relación con las disposiciones de tratamiento de datos establecidas en las Condiciones Generales del Acuerdo, este Servicio proporciona al Cliente visibilidad, control y optimización de sus aplicaciones críticas para el negocio a través de las redes proporcionadas por BT, pero BT no utiliza ni trata datos personales con respecto a este Servicio. No obstante, dado que el Servicio proporciona al Cliente la capacidad de supervisar e informar sobre los datos del Usuario, el Cliente es responsable de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de divulgación del empleador, tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales.