



1 Definiciones y Abreviaturas

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

"**Cifrado**" significa la transformación de datos en datos ilegibles mediante una transformación criptográfica utilizando una clave.

"**Bloque 100.64.0.0/10**": significa una dirección IP reservada utilizada para las comunicaciones entre un Proveedor de Servicios y sus abonados cuando se utiliza una traducción de direcciones de red a nivel de operador.

"**Contacto del Cliente**" tiene el significado establecido en el Anexo de Servicios Generales.

"**Componentes de Servicio Estándar**" tiene el significado que se establece en este Anexo de Servicio.

"**Desencriptación**" significa el proceso para revertir los datos ininteligibles en datos con significado utilizando una clave.

"**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.

"**DMVPN**" significa un Servicio de software Cisco IOS que construye una red superpuesta de túneles dinámicos con o sin Cifrado.

"**Fecha de compromiso del Cliente**" tiene el significado que se establece en el Anexo de Servicios Generales.

"**Incidencia**" significa una interrupción no planificada o una reducción de la calidad del Servicio o de un elemento concreto del mismo; y también puede conocerse como "**fallo**", tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales.

"**Internet**" significa un sistema global de redes interconectadas que utilizan un Protocolo de Internet estándar para enlazar dispositivos en todo el mundo.

"**Intranet**" significa una red de comunicaciones local o restringida, creada utilizando software de World Wide Web.

"**IPSec**" significa la 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 de Internet**" o "**iLAN**" tiene el significado que se establece en el presente Anexo de Servicios.

"**Localizador Uniforme de Recursos**" o "**URL**" significa una cadena de caracteres que apunta a un recurso en una intranet o en Internet.

"**Notificación**" significa cualquier notificación que una de las partes deba realizar a la otra en virtud del Contrato, de acuerdo con las Condiciones Generales del Contrato.

"**Opciones de Servicio**" tiene el significado que se establece en este Anexo de Servicio.

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

"**Protocolo de Control de Transmisión**" o "**TCP**" significa un protocolo central del conjunto de protocolos de Internet.

"**Pruebas de Aceptación**" significa aquellas pruebas objetivas realizadas por el Cliente, que, una vez superadas, confirman que el Cliente acepta el Servicio y que el Servicio está listo para su uso, salvo alguna no conformidad menor, que se resolverá como una Incidencia según lo establecido en este Anexo de Servicio.

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

"**Red Privada Virtual**" o "**VPN**" significa una red que parece privada para los Usuarios del Cliente mientras se proporciona a través de una infraestructura de red que se comparte con otros Clientes. A menos que se acuerde lo contrario por escrito, las comunicaciones del Cliente a través de su VPN están restringidas a los Sitios que pertenecen a su VPN.

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

"**Servicio**" tiene el significado que se da en el Apartado 2 de este Anexo de Servicios.

"**Servicio de Asistencia**" significa el Servicio de asistencia con el que el Cliente puede ponerse en contacto para enviar solicitudes de Servicio, informar de Incidencias y hacer preguntas sobre el Servicio Agile Connect, tal y como se establece en el presente Anexo de Servicio.

"**Servicio de Aceleración de la WAN**" o "**WAAS**" significa un Servicio que proporciona optimización de la WAN y aceleración de aplicaciones. El Servicio optimiza y acelera el tráfico en una red WAN para producir un Servicio WAN más rápido y eficiente para las sucursales.

"**Servicio de conexión a Internet**" o "**IBO**" tiene el significado que se establece en el presente Anexo de Servicios.

"**Servicio de Habilitación**" significa otro Servicio que es necesario para que el Servicio funcione tal y como se describe con más detalle en este Anexo de Servicios.

"**Sitio(s) anfitrión(es)**" significa un Sitio donde se encuentran los servidores de aplicaciones/datos maestros del Cliente. El tráfico de los Usuarios finales se destina principalmente a los Servicios ubicados en este emplazamiento. Es posible que los Usuarios finales estén ubicados en un Sitio de acogida.



"**Sucursal(es)**" significa un sitio remoto donde se encuentran los Usuarios finales, conectado a través de una WAN para permitir el acceso a los servidores de aplicaciones/datos principales. Pueden existir servidores locales en estas ubicaciones para los Servicios locales.

"**Unidad de Terminación de Red**" o "**NTU**" tiene el significado establecido en el Anexo de Servicios Generales.

Por "**VPN independiente del transporte**" se entiende una VPN IP y un Servicio de cifrado totalmente gestionados que permitirán al Cliente crear VPN corporativas a través de sitios dispersos por todo el mundo y transferir información de forma segura a través de la red del Cliente y de Internet utilizando tecnología de cifrado.

"**Usuario Autorizado**" tiene el significado que se establece en el presente Anexo de Servicio.

"**Túnel(es) IPSec**" significa una ruta de comunicación entre dos puntos finales. Los túneles IPSec pueden ser estáticos o dinámicos.

2 Descripción del Servicio

2.1 Resumen del Servicio

BT proporcionará al Cliente un conjunto de Servicios gestionados que le permitirán enrutar y optimizar automáticamente el tráfico de red y obtener visibilidad del rendimiento de determinadas aplicaciones. Esto se hace integrando el Servicio Connect Intelligence IWAN con la red del Cliente. BT proporcionará el Servicio Connect Intelligence IWAN en forma de Equipo BT que se ubicará en las instalaciones del Cliente.

El Servicio se compone de

- los Componentes del Servicio Estándar; y
- cualquiera de las Opciones de Servicio seleccionadas por el Cliente según lo establecido en cualquier Pedido aplicable,

(el "**Servicio**").

2.2 Componentes del Servicio Estándar

BT proporcionará al Cliente todos los siguientes componentes de Servicio estándar ("**Componentes de Servicio Estándar**") de acuerdo con los detalles establecidos en cualquier Pedido aplicable:

2.2.1 Visibilidad y Control de las Aplicaciones

BT

- (a) proporcionar un Servicio que permita identificar, clasificar y controlar la red del Cliente, los datos de las aplicaciones y las métricas de rendimiento;
- (b) proporcionará al Cliente visibilidad del rendimiento de su red y aplicaciones, a través de informes y cuadros de mando en directo, con la posibilidad de desglosar a nivel de sitio, usuario, aplicación y línea de acceso;
- (c) cuando lo permita la legislación aplicable (incluidas las leyes locales), exportar los datos recopilados en relación con el Servicio a un sistema central alojado en BT para su análisis y elaboración de informes, y hacerlos visibles para el Cliente a través de un conjunto de informes estándar y cuadros de mando casi en directo; y
- (d) supervisar:
 - (i) las estadísticas de tráfico;
 - (ii) la visibilidad de las URL;
 - (iii) los tiempos de respuesta de las aplicaciones; y
 - (iv) el rendimiento de los medios de comunicación.

2.2.2 Asistencia especializada de Connect Intelligence

BT

- (a) proporcionará al Cliente acceso a cuadros de mando e informes a través de un portal. El panel y los informes proporcionarán visibilidad del rendimiento de las aplicaciones, las principales aplicaciones reconocidas e información sobre el tráfico, incluidos los detalles del tráfico saliente y entrante a nivel de sitio y de aplicación;
- (b) designar a un especialista de Connect Intelligence que proporcionará al Cliente una sesión remota para presentar y explicar el panel y la herramienta de informes. Esta sesión tendrá una duración de hasta cuatro (4) horas. El especialista de Connect Intelligence también proporcionará al Cliente un informe mensual que incluirá un análisis de la gestión de la capacidad, consejos y recomendaciones. Cualquier trabajo adicional realizado por el especialista de Connect Intelligence más allá de las tareas establecidas en este Apartado está sujeto a un Pedido adicional por el que se acordarán Cargos adicionales;
- (c) proporcionar al Cliente una guía de usuario; y
- (d) proporcionar cualquier cambio en el informe mensual y en el cuadro de mandos, sujeto a los Cargos adicionales aplicables según lo acordado en un Pedido.



2.2.3 Servicios adicionales

2.2.3.1 BT también proporcionará:

- (a) Gestión de la seguridad: gestión del Servicio dentro de nuestras directrices de seguridad;
- (b) Gestión de la continuidad del Servicio: provisión de una estrategia de recuperación del Servicio;
- (c) Gestión de la disponibilidad: proporcionar un análisis de las interrupciones del Servicio, gestionar la capacidad de recuperación y la actividad de diseño de reducción de riesgos.

2.2.3.2 Además, BT instalará, gestionará, mantendrá, supervisará, configurará y pondrá en Servicio el Equipo de BT. BT se encargará de la gestión de incidencias según lo establecido en el Apartado 3. BT también se encargará de la gestión proactiva de averías en los Equipos de BT, tal y como se establece en el Pedido.

2.3 Opciones de Servicio

BT proporcionará al Cliente cualquiera de las siguientes opciones seleccionadas por el Cliente según lo establecido en cualquier Pedido aplicable ("**Opciones de Servicio**") y de acuerdo con los detalles establecidos en dicho Pedido. Es posible que las Opciones de Servicio no estén disponibles en todos los países:

2.3.1 VPN independiente del transporte

2.3.1.1 BT:

- (a) aparte de lo establecido en el Apartado 2.3.1.1 (b) y 2.3.1.1 (d), proporcionará una VPN IP totalmente gestionada y un Servicio de Cifrado que permitirá al Cliente crear VPNs corporativas a través de Sitios dispersos globalmente y transferir información de forma segura a través de su red y de Internet utilizando tecnología de Cifrado;
- (b) en determinadas circunstancias, proporcionar una VPN independiente del transporte sin cifrado, excepto en los países en los que el cifrado no está permitido por motivos legales y/o normativos;
- (c) utilizar DMVPN para proporcionar túneles IPSec punto a punto entre la sede central y las sucursales y túneles IPSec dinámicos entre las sucursales; y
- (d) proporcionar un Servicio de desconexión de Internet ("**IBO**") que permita al Cliente restringir el acceso a Internet desde los Sitios VPN utilizando Routers Gestionados. El tráfico de Internet presentado en el puerto LAN del Cliente y el Router Gestionado enrutarán el tráfico de Internet hacia el Acceso a Internet sin Encriptación para que el tráfico de Internet no viaje a través del Túnel IPSec; y
- (e) proporcionar un Servicio de LAN de Internet ("**iLAN**") que proporcione al Cliente un puerto adicional con acceso a Internet sin restricciones, que normalmente puede utilizarse para una LAN de invitados o un acceso WiFi a Internet.

2.3.1.2 Según lo acordado en el Pedido, BT proporcionará la VPN independiente de transporte con el Servicio de visibilidad y control de aplicaciones y el soporte especializado de Connect Intelligence, o bien como una opción independiente sin el Servicio de visibilidad y control de aplicaciones y el soporte especializado de Connect Intelligence.

2.3.1.3 El Cliente no podrá:

- (a) obtener acceso a la VPN desde el puerto iLAN;
- (b) iniciar la conectividad al Sitio desde Internet o alojar Servicios WEB.

2.3.2 Equilibrio del tráfico WAN

BT:

- (a) proporcionar un Servicio que permita al Cliente mejorar de forma segura su eficiencia y disponibilidad de la WAN y garantizar el rendimiento de la WAN para el tráfico de aplicaciones que el Cliente defina como crítico para el negocio, al tiempo que descarga el tráfico no crítico a través de Internet;
- (b) ofrecer un control inteligente de la ruta para el enrutamiento consciente de las aplicaciones, que selecciona las rutas teniendo en cuenta los atributos específicos de los paquetes (por ejemplo, el marcado DSCP, la dirección IP de origen/destino o el puerto de origen/destino) o el tipo de aplicación, los requisitos de rendimiento y un conjunto predefinido de políticas basadas en las necesidades de las aplicaciones y el estado de la ruta;
- (c) medir continuamente el rendimiento de la ruta WAN para detectar cambios dinámicos. Cuando un cambio pone el tráfico de la aplicación fuera de la política, el Equilibrio del Tráfico WAN hace que este tráfico se redirija a una ruta más adecuada; y



- (d) recomendar una política de configuración por escrito, que BT aplicará previo acuerdo con el Cliente.

2.3.3 Optimización de la WAN

BT:

- (a) proporcionará un Servicio de optimización y aceleración de aplicaciones basado en el Servicio de aceleración de la WAN (WAAS);
- (b) reducir el tamaño de las cargas de tráfico de la WAN aplicando la compresión de datos al tráfico de la red, eliminando los datos redundantes de la WAN y ajustando también el tamaño de las ventanas TCP para corregir la pérdida de paquetes y reducir el número de retransmisiones de datos necesarias;
- (c) acelerar el rendimiento de las aplicaciones mediante la aceleración de protocolos específicos de las mismas; y
- (d) proporcionar una gestión completa de esta Opción de Servicio.

2.3.4 Experiencia de la aplicación

BT:

- (a) proporcionar un servicio que ofrezca aplicaciones y contenidos de Intranet e Internet más rápidos al tiempo que descarga la red utilizando el almacenamiento en caché y el reposicionamiento de contenidos; y
- (b) sólo proporcionará esta Opción de Servicio si el Cliente también solicita la Opción de Servicio de optimización de la WAN en el mismo emplazamiento.

2.3.5 Mantenimiento

Hay disponibles varias opciones de Servicio de mantenimiento, que pueden variar de un país a otro y que se establecerán en el Pedido.

2.4 Ancho de banda

- 2.4.1 BT recomendará el ancho de banda adecuado para los Servicios habilitados, incluida la sobrecarga de ancho de banda, necesaria para soportar las políticas establecidas y el ancho de banda necesario para transportar los datos de los informes al servidor de BT. El Cliente puede solicitar cualquier equipo de ancho de banda nuevo o cambios de configuración que sean necesarios para que el Cliente utilice el Servicio, sujeto a cargos adicionales. BT no se responsabiliza de los fallos completos del Servicio o del funcionamiento incorrecto del mismo si el Cliente no instala el ancho de banda recomendado.

3 Obligaciones de BT

Además de cualquier otra obligación acordada en el Acuerdo, se aplicarán a BT las siguientes obligaciones.

3.1 Generalidades

Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, durante toda la prestación del Servicio, BT proporcionará al Cliente

- (a) los datos de contacto del Servicio de asistencia al que el Cliente podrá dirigirse para presentar solicitudes de Servicio, informar de Incidencias y formular preguntas sobre el Servicio ("**Servicio de asistencia**"); y
- (b) la fecha de inicio de la prestación del Servicio (o de cada parte del Servicio, incluyendo cada emplazamiento) ("**Fecha de Compromiso del Cliente**") y hará todo lo posible para cumplir con la Fecha de Compromiso del Cliente.

3.2 Durante la prestación del Servicio

Como parte de la puesta en marcha del Servicio, BT

- (a) configurará el Servicio;
- (b) realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio para asegurarse de que está configurado correctamente;
- (c) conectará el Servicio a cada Servicio de habilitación; y
- (d) en la fecha en que BT haya completado las actividades del presente Apartado 3.2, confirmará al Cliente la Fecha de Servicio Operativo o, si procede, confirmará al Cliente que el Servicio está disponible para la realización de las Pruebas de Aceptación establecidas en el Apartado 4.3.2.

Se considerará que el Servicio ha sido aceptado y la Fecha de Servicio Operativo será la primera de las siguientes

- (a) una vez que el Cliente haya realizado las Pruebas de Aceptación y haya confirmado su aceptación por escrito;
- (b) una vez transcurridos cinco (5) Días Hábilés tras el periodo de Pruebas de Aceptación.



En caso de que no se superen las Pruebas de Aceptación, BT subsanará la no conformidad sin demora indebida y notificará al Cliente que BT ha subsanado la no conformidad, e informará al Cliente de la Fecha de Servicio Operativo revisada.

3.3 Durante el funcionamiento del Servicio: aplicable a partir de la Fecha de Servicio operativo.

3.3.1 **Incidencias.** Cuando el Cliente haya notificado una Incidencia, BT

- (a) dará al Cliente un número de referencia único para la Incidencia ("**Ticket**");
- (b) responderá y hará todo lo posible para solucionar una Incidencia sin demoras indebidas si BT detecta o si el Cliente notifica una Incidencia según lo establecido en el Anexo de Servicios Generales;
- (c) mantener un portal web y un servidor para proporcionar al Cliente acceso en línea a los informes de rendimiento.

3.3.2 **Mantenimiento planificado.** BT puede llevar a cabo un mantenimiento planificado de vez en cuando, tal y como se establece en el Programa de Servicios generales.

3.3.3 **Infracciones de seguridad.** En caso de producirse una violación de la seguridad, BT podrá exigir al Cliente que cambie alguna o todas sus contraseñas. BT no garantiza la seguridad del Servicio contra el acceso o uso no autorizado o ilegal.

3.4 Al finalizar el Servicio

Al finalizar el Servicio por cualquiera de las Partes, BT

- (a) proporcionará la información de configuración relativa al Servicio prestado en los Sitios en el formato que BT especifique razonablemente;
- (b) podrá eliminar cualquier Contenido; y
- (c) podrá desconectar y retirar cualquier Equipo de BT situado en los Sitios.

4 Obligaciones del Cliente

Además de cualquier otra obligación acordada en el Acuerdo, se aplicarán las siguientes obligaciones al Cliente.

4.1 Generalidades

Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, en su caso, durante toda la prestación del Servicio, el Cliente deberá

- (a) cumplir con las obligaciones de BT establecidas en el Anexo de Servicios Generales, incluyendo, entre otras, el suministro de información, la designación de un Contacto del Cliente y el cumplimiento de la Política de Uso Aceptable;
- (b) será responsable de, y se asegurará de que el Cliente y cualquiera de los Usuarios del Cliente cumplan con todos los requisitos normativos y de licencia aplicables para el uso del Servicio, incluyendo, pero sin limitarse a, la legislación y las normativas locales que se aplican al uso de cualquier software o dispositivo de cifrado. BT podrá solicitar al Cliente que presente una prueba del cumplimiento de dichos requisitos de licencia y normativos antes de la Fecha de Servicio Operativo. Si el Cliente no puede presentar esta prueba a satisfacción de BT, esta podrá suspender la prestación del Servicio o cancelar cualquier Pedido aplicable y cobrar los Gastos de cancelación de acuerdo con las Condiciones generales.
- (c) proporcionar a BT cualquier información que solicite razonablemente cualquier organismo regulador, autoridad legal o entidad gubernamental de cualquier país en relación con las capacidades de cifrado de este Servicio.

4.2 Servicios asociados y terceros

4.2.1 El Cliente dispondrá de los siguientes Servicios 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) para la VPN independiente de transporte, una línea de acceso que puede ser una línea de acceso proporcionada por BT o una línea de acceso proporcionada por el Cliente; y
- (b) uno de los siguientes Servicios WAN
 - (i) BT IP Connect Global;
 - (ii) BT Internet Connect Global; o
 - (iii) BT Internet Connect Reach.

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

4.2.2 Este Anexo de Servicio no se aplicará a la prestación de los Servicios BT IP Connect Global, BT Internet Connect Global y BT Internet Connect Reach, ya que dichos Servicios se registrarán por sus propios términos y condiciones, que el Cliente deberá contratar primero con BT.



4.3 Durante la prestación del Servicio

4.3.1 Antes de que BT comience con la puesta en marcha del Servicio, el Cliente preparará y mantendrá el Emplazamiento para la instalación del Equipo de BT y el suministro del Servicio, incluyendo, sin limitación

- (a) realizar los trabajos y el cableado interno según lo establecido en el Anexo de Servicios Generales; y
- (b) proporcionar un suministro eléctrico seguro y continuo en el emplazamiento para el funcionamiento y el mantenimiento del Servicio y del Equipo de BT en los puntos y con las conexiones que BT especifique. Con el fin de mitigar cualquier interrupción del Servicio resultante de un fallo en el suministro eléctrico principal, el Cliente proporcionará energía de reserva con capacidad suficiente para cumplir con los requisitos de reserva de las normas aplicables; y

4.3.2 **Pruebas de aceptación.** Tras recibir la notificación de BT, el Cliente llevará a cabo sin demora las pruebas de aceptación del Servicio. Si el Servicio no ha superado las Pruebas de Aceptación, el Cliente lo notificará por escrito a BT en un plazo de cinco (5) Días Hábiles. La Fecha de Servicio Operativo comenzará según lo establecido en el Apartado 3.2 anterior.

4.4 Durante el funcionamiento del Servicio - aplicable a partir de la fecha de funcionamiento del Servicio.

4.4.1 **Incidencias.** Cuando el Cliente tenga conocimiento de una Incidencia, el Cliente deberá

- (a) se asegurará de que cualquier Incidencia sea comunicada y seguida por el Contacto del Cliente según lo establecido en el Anexo de Servicios Generales;
- (b) una vez que BT le notifique que la Incidencia se ha resuelto, confirmará -según lo acordado entre las Partes- que la Incidencia se ha resuelto en un plazo de 24 horas desde que se le informó. Si el Cliente no ha respondido en un plazo de 24 horas tras el intento de BT de ponerse en contacto con él, la Incidencia se considerará resuelta y el ticket de problema se cerrará. Si el Cliente confirma en un plazo de 24 horas tras ser informado que la Incidencia no se ha resuelto, el ticket de problema permanecerá abierto, y BT seguirá trabajando para resolver la Incidencia, hasta que el ticket de problema se cierre.

4.4.2 **Equipo del Cliente.** El Cliente observará las condiciones relativas al Equipo del Cliente establecidas en las Condiciones Generales y el Anexo de Servicio General del Acuerdo; y en particular a) supervisará y mantendrá cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio y b) si se utiliza en relación con el Servicio, conectará el Equipo del Cliente únicamente utilizando la NTU en los Sitios.

4.4.3 **Usuarios.** El Cliente deberá:

- (a) asegurarse de que el número máximo de Usuarios que el Cliente autoriza para acceder y utilizar el Servicio ("**Usuarios Autorizados**") no superará el número permitido de identidades de Usuario establecido en el Pedido; y
- (b) no permitir que ningún abono de Usuario Autorizado sea utilizado por más de un Usuario individual, a menos que haya sido reasignado en su totalidad a otro Usuario Autorizado individual, en cuyo caso el Cliente se asegurará de que el Usuario Autorizado anterior ya no tenga derecho a acceder o utilizar el Servicio.

4.4.4 **Acceso a Internet.** El Cliente reconoce y acepta que, cuando el Servicio proporciona acceso a Internet, el uso de Internet se realiza bajo su propia responsabilidad.

4.4.5 **Acceso a los Servicios de emergencia.** El Cliente reconoce y acepta que el Servicio no ofrece la posibilidad de que los Usuarios llamen a los Servicios de emergencia y que deben hacerse arreglos alternativos para cubrir esto, incluyendo el mantenimiento de un número de teléfono fijo.

4.5 Al finalizar el Servicio

Al finalizar el Servicio por cualquiera de las Partes, el Cliente, además de sus obligaciones establecidas en las Condiciones Generales

- (a) proporcionar a BT toda la asistencia razonable necesaria para retirar el Equipo de BT de los Sitios;
- (b) desconectar cualquier Equipo del Cliente del Equipo de BT situado en los Sitios;
- (c) no disponer ni utilizar los Equipos de BT de forma distinta a la que se indique en las instrucciones o la autorización por escrito de BT
- (d) hacer que cualquier Equipo de BT ubicado en los Sitios sea devuelto a BT; y
- (e) ser responsable de los costes razonables de recuperación en los que incurra BT para recuperar el Equipo de BT.

5 Límite de Gestión del Servicio

5.1 BT prestará y gestionará el Servicio según lo establecido en este Anexo de Servicio y según lo establecido en el Pedido hasta los puntos de demarcación establecidos en este Apartado 5 ("**Límite de Gestión del Servicio**").



- 5.2 El Límite de Gestión del Servicio es
- el puerto LAN orientado al Cliente del Equipo de BT proporcionado en un Emplazamiento; o
 - cualquier otro puerto de BT que interactúe con el Equipo del Cliente en un Emplazamiento.
- 5.3 BT no será responsable del Servicio fuera del Límite de Gestión del Servicio.
- 5.4 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.

6 Cargos

Los Cargos por el Servicio, dependiendo de las Opciones seleccionadas, se establecerán en el Pedido y se facturarán y pagarán de acuerdo con las disposiciones aplicables acordadas en las Condiciones Generales y en el Anexo de Servicios Generales del Contrato.

7 Niveles de Servicio

- 7.1 A este Servicio sólo se le aplica el Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo, sus Créditos de Servicio aplicables y las Condiciones establecidas en el Anexo de Servicios Generales. Cualquier otro nivel de Servicio establecido en el Anexo de Servicios Generales no se aplicará a este Servicio.
- 7.2 Para evitar dudas;
- (a) Si el Cliente solicita un cambio en el Servicio o en cualquier parte del mismo, incluyendo, sin limitación, cualquier localización de la Dirección IP, BT podrá cambiar la Fecha de Compromiso del Cliente para adaptarse a dicho cambio.
 - (b) El Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo no se aplica a las actualizaciones y/o cambios de los Servicios, a menos que éstos requieran la instalación de nuevos componentes y tengan una fecha de entrega acordada, en cuyo caso la Fecha de Compromiso del Cliente será esa fecha de entrega acordada.
 - (c) BT podrá acelerar la entrega del Servicio por razones operativas o en respuesta a una solicitud del Cliente, pero esto no revisará la Fecha de Compromiso del Cliente.

8 Periodo Mínimo de Servicio, Terminación y Cargos por Terminación

El Período Mínimo de Servicio aplicable y cualquier condición de terminación están sujetos a las disposiciones acordadas en las Condiciones Generales y en el Anexo de Servicios Generales. Para la terminación de este Servicio, se aplicarán los cargos por terminación establecidos en el Anexo de Servicios Generales.

9 Tratamiento de Datos

En relación con las disposiciones sobre el tratamiento de datos establecidas en el Acuerdo, la naturaleza del Servicio -tecnologías y Servicios de optimización a nivel de red y de aplicación- no incluye ningún tratamiento de datos personales del Cliente, ya que el Servicio utiliza datos a nivel de red y de aplicación, pero no se capta ni utiliza nada del Usuario final. BT no utiliza datos personales más allá de los necesarios para el suministro, la garantía y la facturación. BT es el responsable de estos datos personales.