



1 Definiciones y Abreviaturas

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

"**Acuerdo de Licencia de Usuario final**" o "**EULA**" tiene el significado que se le da en el Apartado 2.5.

"**Capa de Software del Sistema Operativo**" significa el sistema operativo que se ejecuta en el Hardware CSP que gestiona los recursos de hardware (unidad central de procesamiento/memoria/almacenamiento) y actúa como una capa de virtualización para abstraer las funciones de Servicio implementadas por cada Servicio Virtual del hardware subyacente.

"**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 significativos utilizando una clave.

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

"**Contacto del Cliente**" tiene el significado que se establece en el Acuerdo.

"**Dispositivo CSP**" significa el Hardware CSP y la Capa de Software del Sistema Operativo que, a efectos de este Anexo, es el Equipo 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.

"**Gestión y Orquestación de Servicios Virtuales**" significa una solución de orquestación alojada centralmente en BT utilizada para realizar las tareas de gestión de recursos, gestión del ciclo de vida de la Máquina Virtual y gestión del flujo de trabajo del Servicio Virtual, incluida la activación del Servicio de Enrutamiento Virtual de forma centralizada para el Servicio, tal y como se establece en el Apartado 2.2.2.

"**Hardware CSP**" significa cualquier equipo (incluido el Software incorporado o ejecutado en dicho equipo) capaz de ejecutar la Capa de Software del Sistema Operativo, que BT proporciona, mantiene o gestiona como parte del Servicio, que se encuentra en un Emplazamiento, y que, a efectos de este Anexo, es Equipo de BT.

"**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.

"**Máquina virtual**" significa un ordenador de software que, al igual que un ordenador físico, ejecuta un sistema operativo y aplicaciones, que está compuesto por un conjunto de archivos de especificación y configuración y que está respaldado por los recursos físicos del Dispositivo CSP.

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

"**Portal BT**" significa una página web en línea a la que el Cliente puede acceder para ver el estado actual del Servicio del Cliente.

"**Proveedor**" significa Cisco Systems, Inc. o sus filiales.

"**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.

"**Pruebas de Aceptación**" significa aquellas pruebas objetivas realizadas por el Cliente que, una vez superadas, confirman que el Cliente acepta el Servicio y que éste está listo para su uso. Cualquier disconformidad menor no puede impedir la aceptación y se resolverá a su debido tiempo.

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

"**Servicio**" tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 2.

"**Servicio de asistencia**" significa el servicio de asistencia con el que el Cliente puede ponerse en contacto para presentar solicitudes de Servicio, notificar incidencias y formular preguntas sobre el Servicio, tal y como se establece en el presente Anexo de Servicio.

"**Servicio de Enrutamiento Virtual**" significa un Servicio virtual que es compatible con el Servicio y proporciona capacidades de enrutamiento al Dispositivo CSP. El Servicio de Enrutamiento Virtual también proporciona a BT conectividad de gestión al Servicio para gestionar los Componentes de Servicio Estándar y las Opciones de Servicio, tal y como se establece en el Apartado 2.3.1.

"**Técnicamente Conforme**" significa un estado en el que un Servicio Virtual supera las pruebas de rendimiento y ofrece las características de un conjunto de características funcionales aceptadas y acordadas por y dentro de BT.

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

"**Servicio Virtual**" significa una aplicación que se aloja en el Servicio de alojamiento de Servicios virtuales.



"**Servicio de Alojamiento de Servicios Virtuales**" significa un Servicio de alojamiento del Servicio Virtual en el Dispositivo del CSP, tal y como se establece en el Apartado 2.3.2.

"**VNF**" significa Función de Red Virtual.

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

2 Descripción del Servicio

2.1 Resumen del Servicio

BT proporcionará al Cliente un Servicio gestionado a distancia y una capacidad de orquestación que entregará, gestionará y orquestrará una variedad de Servicios virtuales a través de una plataforma de software en un Dispositivo CSP, que comprende:

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

2.2 Componentes del Servicio Estándar

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

2.2.1 Equipo de BT - Hardware CSP y Capa de software del sistema operativo

BT deberá:

- (a) proporcionar, instalar y configurar el Hardware CSP en el Sitio del Cliente, de modo que el Hardware CSP se integre en la red del Cliente para permitir a BT proporcionar al Cliente los demás componentes del Servicio;
- (b) proporcionar, instalar y configurar la capa de software del sistema operativo y garantizar que la capa de software del sistema operativo funcione con el hardware del CSP
- (c) proporcionar gestión y soporte mediante:
 - (i) la supervisión del Hardware del CSP;
 - (ii) la supervisión de la capa de software del sistema operativo;
 - (iii) diagnosticando y resolviendo fallos en el hardware del CSP y en la capa de software del sistema operativo; y
 - (iv) proporcionar informes de uso sobre el Hardware CSP y la Capa de Software del Sistema Operativo a los que el Cliente puede acceder a través del Portal BT; y
- (d) gestionar la capa de software del sistema operativo y el hardware del CSP mediante la gestión y orquestación de Servicios virtuales.

2.2.2 Gestión y Organización de Servicios Virtuales

(a) BT realizará:

- (i) la gestión de recursos que incluye la supervisión de la unidad central de procesamiento, el disco y la salud de la red del Dispositivo CSP;
- (ii) la gestión del ciclo de vida de las máquinas virtuales, que permite crear, modificar o suprimir una máquina virtual, y
- (iii) la gestión del flujo de trabajo del Servicio Virtual que permite al Dispositivo CSP soportar y gestionar múltiples Servicios Virtuales en un único Dispositivo CSP y gestiona la infraestructura para añadir un nuevo Servicio Virtual o gestionar un nuevo Servicio Virtual en el Dispositivo CSP.

(b) BT no concederá al Cliente acceso a la plataforma de gestión y orquestación de servicios virtuales de BT, a menos que BT le dé su consentimiento por escrito.

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 Servicio de enrutamiento virtual

BT deberá:

- (a) proporcionar una Máquina Virtual en el Dispositivo CSP dedicada al Servicio de Enrutamiento Virtual;
- (b) cargar y configurar la Imagen del Servicio de Enrutamiento Virtual;
- (c) supervisar la máquina virtual y el Servicio de enrutamiento virtual;
- (d) diagnosticar y resolver Incidencias en la máquina virtual y en los Servicios de enrutamiento virtual; y



- (e) proporcionar acceso a los informes de uso del Servicio de Enrutamiento Virtual a través del Portal BT.

2.3.2 Servicio de Alojamiento de Servicios Virtuales

BT deberá:

- (a) instalar una Máquina Virtual en el Dispositivo CSP;
- (b) supervisar la máquina virtual; y
- (c) cargar la imagen del Servicio Virtual en la máquina virtual.
- (d) Cada Servicio Virtual requerirá su propio Servicio de Alojamiento de Servicios Virtuales en el mismo Dispositivo CSP.
- (e) Como se indica en el Apartado 3.5, el Servicio Virtual en sí no forma parte del Servicio.

2.3.3 Opciones de mantenimiento del Servicio

Existen varias opciones de mantenimiento, que pueden variar de un país a otro. El mantenimiento del Servicio que el Cliente ha seleccionado se establece en el Pedido correspondiente a cada Emplazamiento.

2.4 Servicios Asociados y Terceros

2.4.1 El Cliente dispondrá de uno 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) BT IP Connect Global;
- (b) BT Internet Connect Global;
- (c) BT Internet Connect Reach;
- (d) cualquier Servicio WAN de BT que BT pueda ofrecer en el futuro y que BT haya confirmado que es compatible con este Servicio; o
- (e) la conectividad WAN proporcionada por el Cliente de un tercero.

2.4.2 Dado que el Servicio no es compatible con algunos Servicios WAN, incluidos algunos Servicios WAN de BT, es necesario que BT confirme por escrito que el servicio WAN propio o de un tercero o cualquier Servicio WAN de BT existente es compatible con el Servicio.

2.4.3 Este Anexo de Servicio no se aplicará a la prestación de los Servicios de habilitación de BT, ya que dichos Servicios se registrarán por sus propios términos y condiciones, que el Cliente deberá contratar primero con BT.

2.5 Acuerdo de Licencia de Usuario Final (EULA)

2.5.1 BT sólo prestará el Servicio si el Cliente ha aceptado y suscrito el EULA aplicable con el Proveedor en la forma establecida en el Apéndice. Dado que los EULAs pueden ser modificados o actualizados de vez en cuando, el Cliente reconoce haber leído y aceptado la última versión de estos EULAs antes de realizar un Pedido a BT para este Servicio.

2.5.2 Si el Cliente no cumple el EULA:

- (a) BT podrá restringir o suspender el Servicio mediante un aviso razonable;
- (b) el Cliente pagará los cargos que se deban abonar por el Servicio hasta que éste finalice; y
- (c) BT podrá cobrar una tarifa de reinstalación para volver a poner en marcha el Servicio.

2.5.3 El Cliente suscribirá el EULA en su propio beneficio y los derechos, obligaciones, reconocimientos, compromisos, garantías e indemnizaciones otorgados de conformidad con el EULA son entre el Cliente y el Proveedor. El Cliente tratará con el Proveedor en relación con cualquier pérdida o daño sufrido por el Cliente o el Proveedor en virtud del EULA y cualquier pérdida o daño no será exigible a BT.

2.5.4 Cuando el EULA se presente en una función de "**clic para aceptar**" y el Cliente requiera que BT configure o instale el Software en nombre del Cliente, BT lo hará como agente del Cliente y vinculará al Cliente al EULA. A tal efecto, el Cliente otorga a BT un mandato para suscribir el EULA en nombre del Cliente y por su cuenta. Para ello, BT y el Cliente también podrán ejecutar un poder como parte del Pedido.

3 Límite de Gestión del Servicio

3.1 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 3.

3.2 El límite de la gestión del Servicio es:

- 3.2.1 en relación con el Dispositivo CSP, y el Servicio de Enrutamiento Virtual:
 - (a) el puerto LAN del Equipo BT proporcionado en un Emplazamiento; o



- (b) (b) cualquier otro puerto de BT que interactúe con el Equipo del Cliente en un Emplazamiento; y
- 3.2.2 en relación con el Servicio de Alojamiento de Servicios Virtuales, hasta la Máquina Virtual en el Equipo del CSP:
 - (a) el puerto LAN orientado al Cliente del Equipo de BT proporcionado en un Emplazamiento; o
 - (b) cualquier otro puerto de BT que tenga interfaz con el Equipo del Cliente en un Emplazamiento.
- 3.3 BT no tendrá ninguna responsabilidad por el Servicio fuera de los Límites de Gestión del Servicio.
- 3.4 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.
- 3.5 **Servicio Virtual**
 - 3.5.1 El Servicio Virtual puede ser proporcionado por BT o por el Cliente, pero no está incluido como parte del Servicio. En consecuencia:
 - (a) Excepto si el Servicio Virtual es proporcionado por BT, ésta no tendrá ninguna responsabilidad sobre el Servicio Virtual que se ejecute en el Equipo CSP.
 - (b) Si el Servicio Virtual es proporcionado por BT, este Anexo de Servicio no se aplicará a la prestación del Servicio Virtual, sino que dicho Servicio Virtual se regirá por sus propios términos y condiciones, que deberán ser contratados previamente por el Cliente con BT.
 - (c) BT se reserva el derecho a no admitir un Servicio virtual concreto (no proporcionado por BT) en el Servicio

4 Obligaciones de BT

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

4.1 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 Atención al Cliente; y
- (b) una Fecha comprometida del Cliente y hará todo lo posible por cumplir cualquier Fecha comprometida del Cliente.

4.2 Durante la Prestación del Servicio

4.2.1 Como parte de la puesta en marcha del Servicio, BT:

- (a) instalará (o dispondrá la instalación por parte de terceros Proveedores en nombre de BT) el Equipo de BT, configurará y activará el Servicio en cada Emplazamiento y conectará el Servicio a cada Servicio de habilitación;
- (b) conectará el Servicio a cada Servicio de habilitación;
- (c) realizará una serie de pruebas estándar en el Servicio para garantizar que está configurado correctamente y que es técnicamente compatible; y
- (d) en la fecha en que BT haya completado las actividades del presente Apartado 4.2, confirmará al Cliente la Fecha de Servicio Operativo o, en su caso, confirmará al Cliente que el Servicio está disponible para la realización de las Pruebas de Aceptación establecidas en el Apartado 5.2.2.

4.2.2 La Fecha de Servicio Operativo será la primera de las siguientes:

- (a) la fecha en que el Cliente confirme por escrito la aceptación del Servicio; o
- (b) cinco (5) Días Hábiles después de la finalización de las Pruebas de Aceptación.

4.2.3 En el caso de que no se superen las Pruebas de Aceptación, BT subsanará el incumplimiento sin demora indebida; BT lo notificará al Cliente tras subsanar el incumplimiento e informará al Cliente de la Fecha de Servicio Operativo revisada.

4.3 Durante el Funcionamiento del Servicio

4.3.1 A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT:

- (a) en relación con las Incidencias, cuando el Cliente haya notificado una Incidencia:
 - (i) entregará al Cliente un Ticket con un número de referencia único para la Incidencia;
 - (ii) responderá y hará todo lo posible para remediar una Incidencia sin demora indebida si BT detecta o si el Cliente informa de una Incidencia según lo establecido en el Anexo de Servicios Generales;
 - (iii) cuando un Dispositivo CSP se averíe, proporcionar al Cliente un Dispositivo CSP de sustitución; y
 - (iv) mantener un Portal para proporcionar al Cliente acceso en línea a los informes de rendimiento.



- (b) en relación con el Mantenimiento Planificado, llevar a cabo el Mantenimiento Planificado de vez en cuando según lo establecido en el Acuerdo.
- (c) en caso de que se produzca un fallo de seguridad, 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.

4.3.2 BT no será responsable de ningún retraso en la rectificación de una Incidencia con el Servicio, cuando el Servicio esté conectado a un Servicio de habilitación no proporcionado por BT y BT no pueda conectarse al Dispositivo del CSP para rectificar dicha Incidencia.

4.4 **Al Finalizar el Servicio**

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

- (a) proporcionar la información de configuración relativa al Servicio prestado en el/los Sitio/s en el formato que BT especifique razonablemente;
- (b) eliminará cualquier Contenido; y
- (c) desconectar y retirar cualquier equipo de BT situado en el/los emplazamiento(s).

5 **Obligaciones del Cliente**

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

5.1 **Generalidades**

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

- (a) cumplir con sus obligaciones según lo establecido en el Anexo de Servicios Generales, incluyendo, pero sin limitarse a:
 - (i) el suministro de la información -incluida la documentación relativa a los Servicios de habilitación- necesaria para la prestación del Servicio,
 - (ii) la designación de un Contacto del Cliente
 - (iii) la observancia de los EULA;
 - (iv) observar la Política de Uso Aceptable;
 - (v) observar las obligaciones de divulgación del empleador.
- (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, BT podrá suspender la prestación del Servicio o cancelar cualquier Pedido aplicable y cobrar los Cargos 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; y
- (d) disponer de las licencias necesarias para el Servicio de enrutamiento virtual y el Servicio de alojamiento de Servicios virtuales, tal y como se establece en el Pedido correspondiente.

5.2 **Durante la Prestación del Servicio**

5.2.1 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) la realización de los trabajos y el cableado interno según lo establecido en el Anexo de Servicios Generales;
- (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.

5.2.2 **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 debido a fallos graves, el Cliente lo notificará por escrito a BT en el plazo de cinco (5) Días Hábiles. La Fecha de Servicio Operativo comenzará según lo establecido en el Apartado 4.2 anterior.



5.3 Durante el Funcionamiento del Servicio

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

- (a) en relación con las Incidencias, cuando el Cliente haya comunicado una Incidencia:
 - (i) se asegurará de que todas las Incidencias sean notificadas y que el Contacto del Cliente haga un seguimiento de las mismas;
 - (ii) cuando BT notifique que la Incidencia se ha resuelto, confirmará que la Incidencia se ha resuelto según lo acordado en el Programa de Servicios Generales;
- (b) en relación con el Equipo del Cliente, observar las condiciones relativas al Equipo del Cliente según lo establecido en el Acuerdo; y en particular a) supervisar y mantener cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio y b) si se utiliza en relación con el Servicio, conectar el Equipo del Cliente únicamente utilizando la unidad de terminación de red en los Centros.

5.3.2 El Cliente reconoce y acepta que, cuando el Servicio proporciona acceso a Internet, el uso de Internet es por su cuenta y riesgo.

5.4 Al Finalizar el Servicio

A la finalización del 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.

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 el Acuerdo

7 Niveles de Servicio

Se aplicarán al Servicio los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo de Servicios Generales.

8 Cambios en este Anexo de Servicios y en las Tarifas aplicables

BT podrá proponer cambios en este Anexo de Servicio o en las Tarifas (o en ambos) notificándolo al Cliente al menos 90 días antes de que finalice el Periodo Mínimo de Servicio. En un plazo de 21 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 de la fecha de finalización del Periodo Mínimo de Servicio. Si BT y el Cliente no llegan a un acuerdo sobre los cambios propuestos por BT, el Servicio finalizará y BT dejará de prestarlo a las 23:59 horas del final del Periodo Mínimo de Servicio.

9 Tratamiento de Datos

En relación con las disposiciones sobre el tratamiento de datos establecidas en el Acuerdo, la naturaleza del Servicio -un Servicio gestionado a distancia y una capacidad de orquestación que proporcionará, gestionará y orquestará una variedad de Servicios virtuales que comprenden hardware y software- no incluye ningún tratamiento de datos personales del Cliente. BT no utiliza datos personales más allá de los necesarios para el aprovisionamiento, la garantía y la facturación. BT es el responsable de estos datos personales.



Apéndice – Acuerdos de licencia de Usuario final

A. Acuerdo de Licencia de Usuario Final (General) de Cisco



CISCO EULA
(General)

Para imprimir e iniciar en la firma.

Ver también https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/end_user_license_agreement.html

B. Acuerdo de Licencia de Usuario Final (Complementario) de Cisco Orchestrator (NSO)



Cisco Supplemental
EULA - NSO

Para imprimir e iniciar en la firma.

Ver también https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/seula/nso-seula.pdf?dtid=osscdc000283