



## Definiciones y Abreviaturas

Serán de aplicación las siguientes definiciones y abreviaturas, además de las ya establecidas en las cláusulas específicas de este Anexo de Servicio, las Condiciones Generales y el Anexo de Servicio General:

**"Acceso - Estándar"** significa una Línea de Acceso que se proporcionará desde el Punto de Presencia (PoP) de BT hasta el Emplazamiento del Cliente

**"Acceso - Estándar Protegido"** significa que una Línea de Acceso tiene una ruta secundaria a la que el tráfico se conmutará automáticamente si la ruta primaria falla por el equipo del Proveedor de la línea de acceso.

**"Acceso - Diverso"** significa dos (2) Líneas de Acceso que pueden ser de diferentes anchos de banda para ser entregadas al mismo POP.

**"Acceso - Diverso+"** significa dos (2) Líneas de Acceso que pueden ser de diferentes anchos de banda para ser entregados a diferentes POPs (cuando diferentes POPs están disponibles).

**"Access Terminating Device"** o **"ATD"** significa el dispositivo del Proveedor de acceso de BT para la terminación de la línea de acceso.

**"Ancho de Banda Ethernet"** significa el ancho de banda de la EVC en la capa 1, tal y como se define en el modelo de red de interconexión de sistemas abiertos (OSI).

**"BT MPLS"** significa la red de conmutación de etiquetas multiprotocolo de BT proporcionada bajo la etiqueta de producto de BT **"BT IP Connect Global"**.

**"Cable(s) Estándar"** significa los cables de conexión estándar proporcionados con BT NTE que conectan la BT NTE con el ATD.

**"Conexión Virtual Ethernet"** o **"EVC"** significa una ruta de transmisión de datos a través de la red de BT que conecta los emplazamientos del Cliente seleccionados.

**"Dentro del Contrato"** significa el tráfico que se encuentra dentro del ancho de banda contratado para una Clase de Servicio específica y que será transportado. El ancho de banda contratado no puede superar el ancho de banda de la EVC.

**"Equipo de Terminación de Red de BT"** o **"BT NTE"** significa un dispositivo de BT en el que se termina el Servicio en un Emplazamiento.

Por **"fuera de Contrato"** significa el tráfico que supera el ancho de banda contratado para esa clase de Servicio y que se interrumpirá si la red de BT está congestionada. Dicho tráfico no está soportado por los Niveles de Servicio establecidos en este Anexo de Servicio y/o en el Anexo de Servicio General.

**"Red Privada Virtual"** o **"VPN"** significa una red construida dentro de Internet o en la plataforma de red compartida de un Proveedor de Servicios que incluye sistemas que utilizan el cifrado y otros mecanismos de seguridad para garantizar la confidencialidad, la privacidad, la integridad y la autenticación de los datos del Cliente.

**"Línea de Acceso"** significa el Circuito que conecta un Emplazamiento y la Red de BT.

## Descripción del Servicio

### 2.1 Introducción

BT Ethernet Connect (**"el Servicio"**) es un Servicio privado y global de VPN basado en Ethernet que permite al Cliente establecer una comunicación dedicada o cualquiera entre las sedes del Cliente y priorizar el tráfico de datos asociado. El Servicio permite al Cliente interconectar sus sedes para formar una VPN Ethernet a través de las líneas de acceso, que conectan las sedes con la red de BT. El Servicio tiene los siguientes componentes: Línea de Acceso, Conexión Virtual Ethernet, Clase de Servicio e Interfaz de Servicio. Como parte del Servicio, BT instalará NTE(s) de BT en los Sitios del Cliente que serán utilizados exclusivamente por BT para prestar el Servicio. BT no proporcionará ningún otro equipo. Ethernet Connect se ofrece en dos opciones, E-Line y E-LAN, tal y como se describe en la Apartado 2.2.3, o como una combinación de ambas opciones. La selección del Cliente se mostrará en el Pedido.

### 2.2 Componentes del Servicio

#### 2.2.1 Acceso

BT conectará los emplazamientos del Cliente a la red de BT mediante una de las siguientes opciones de acceso a Ethernet, según lo establecido en el Pedido correspondiente. No todas las opciones de Acceso Ethernet están disponibles en cada país.

- (a) Estándar;
- (b) Estándar protegido
- (c) Diverso; o
- (d) Diverso+.

BT le proporcionará una velocidad de acceso de 10Mbps, 100Mbps, 1Gbps, 10Gbps o una velocidad inferior, si está disponible, según lo establecido en el Pedido aplicable. No todas las velocidades están disponibles en todas las localidades.



### 2.2.2 Interfaz de Servicio

La interfaz de Servicio es el punto en el que la línea de acceso se conecta a la Red de BT (la "**Interfaz de Servicio**"). La Interfaz de Servicio se proporciona a velocidades de 10Mbps, 100Mbps, 1Gbps y 10Gbps. La velocidad de la Línea de Acceso utilizada no puede superar la velocidad de la Interfaz de Servicio. El Cliente puede solicitar sólo uno de los dos tipos siguientes de configuraciones de la Interfaz de Servicio en cada Emplazamiento.

- (a) "**Basada en VLAN**" en la que múltiples EVCs pueden enrutarse a través de la Interfaz de Servicio. Los EVCs están separados lógicamente por etiquetas VLAN de acuerdo con IEEE 802.1q, como se especifica en la definición de IEEE 802.1q. El equipo del Cliente debe ser capaz de soportar esta característica. El Cliente puede elegir las identidades VLAN (VLAN IDs) para cada EVC o puede solicitar que éstas sean asignadas por BT. El total del ancho de banda del EVC en un emplazamiento no puede superar la velocidad de la interfaz de Servicio en dicho emplazamiento.
- (b) "**Basada en Puerto**", en el que sólo un único EVC puede enrutarse a través de la Interfaz de Servicio. Esta configuración no requiere que el Equipo del Cliente proporcione etiquetas VLAN.

### 2.2.3 Conexión Virtual Ethernet

El Servicio dispone de las siguientes opciones de configuración:

- (a) "**E-Line**": Permite utilizar el Servicio para proporcionar una Línea Privada Ethernet (EPL - conexión punto a punto) o una Línea Privada Virtual Ethernet (EVPL - disposición de hub y spoke) entre las sedes del Cliente.
- (b) "**E-LAN**": Permite utilizar el Servicio para proporcionar una conectividad de punto a punto entre las sedes del Cliente. Los EVCs que se conectan a una E-LAN deben ser todos basados en VLAN o en puertos; no puede haber ninguna mezcla de configuraciones basadas en VLAN y en puertos.

El ancho de banda del EVC no asume un tamaño de trama y, por lo tanto, el Cliente debe ser consciente del impacto del tamaño de trama de la Unidad de Transmisión Máxima ("**MTU**") sobre el rendimiento de una interfaz física.

Nota: Los Clientes deben tener en cuenta, al solicitar el ancho de banda Ethernet EVC, los gastos generales del protocolo de la trama Ethernet de capa 2 (preámbulo, intervalo entre tramas, etc.) en el rendimiento de los datos del Cliente. Los gastos generales del protocolo de la trama Ethernet de capa 2 reducen la cantidad de ancho de banda utilizable que está disponible para los datos del Cliente de capa 2. El rendimiento de los datos del Cliente dependerá de la configuración del Servicio (tamaño de la trama) y de la forma en que se ofrezcan los datos del Cliente (conformación).

El tamaño de la trama de la Unidad Máxima de Transmisión ("**MTU**") depende de la configuración seleccionada, del dominio(s) de red del Servicio y de las limitaciones del Proveedor de acceso. El rendimiento real de los datos depende de la MTU y de los Servicios propios del Cliente conectados al Protocolo Ethernet subyacente.

### 2.2.4 Clase de Servicio (Clase o CoS)

La Clase de Servicio (CoS) es un medio de proporcionar un Servicio diferenciado a través de una red que permite al Cliente priorizar su tráfico en el Servicio. La CoS está disponible en los Servicios E-Line y E-LAN. Hay cinco (5) tipos de CoS disponibles:

- (a) **Clase Alta**. Este CoS es para el tráfico de datos de tiempo crítico. El Cliente debe especificar la cantidad de tráfico de Clase Alta ("**Tasa de Contrato**") requerida. No hay capacidad de ráfaga para el tráfico de Clase Alta y cualquier tráfico que supere la Tasa de Contrato será descartado.
- (b) **Clase Media (en contrato)**. Esta CoS se utiliza para el tráfico de datos críticos del negocio. El Cliente debe especificar la cantidad de tráfico de Clase Media ("**In-Contract**") dentro de un EVC. Todo este tráfico de ancho de banda "**In-Contract**" será transportado.
- (c) **Clase Media (fuera de contrato)**. Esta CoS se utiliza para el tráfico de datos críticos para el negocio. El tráfico que haya reventado por encima del ancho de banda "**In-Contract**" de Clase Media se marcará como tráfico "**Out-of-Contract**". El tráfico fuera de contrato puede ser eliminado si se produce una congestión en la Red de BT.
- (d) **Clase Baja (Dentro de contrato)**. Esta CoS se utiliza para el tráfico de datos empresarial estándar. El Cliente debe especificar la cantidad de tráfico de Clase Baja ("**In-Contract**") dentro de un EVC. Todo este tráfico de ancho de banda In-Contract será transportado.
- (e) **Clase Baja (fuera de contrato)**. Este CoS se utiliza para el tráfico de datos empresarial estándar. El tráfico que haya reventado por encima del ancho de banda In-Contract de Clase Baja se marcará como tráfico Out-of-Contract. El tráfico fuera de contrato puede ser eliminado si se produce una congestión en la red de BT. El Cliente debe marcar su tráfico utilizando el bit de prioridad Ethernet (P-bit) mediante el estándar IEEE 802.1p antes de enviar el tráfico a la red de BT. A continuación, la Red



de BT colocará el tráfico en la CoS seleccionada. Todo el tráfico que no se identifique como parte de una CoS se marcará como de clase baja (fuera de contrato).

El Cliente debe especificar el ancho de banda de CoS requerido en el momento del Pedido.

El ancho de banda total de los EVCs solicitados no puede ser mayor que el ancho de banda de la línea de Acceso o de la Interfaz de Servicio (el que sea menor en ancho de banda).

#### 2.2.5 Informes de Rendimiento

Los informes de Rendimiento Estándar están disponibles bajo petición y están incluidos en los Cargos. Los Informes de Sitio a Sitio están disponibles con un Cargo adicional especificado en el Pedido.

#### 2.2.6 Gestión proactiva de incidencias

El Servicio se supervisa continuamente en tiempo real. BT realizará un diagnóstico inicial y comenzará a actuar sobre cualquier incidencia en los 15 minutos siguientes al registro de la misma por parte de BT.

### Entrega del Servicio

En el Pedido de cualquier emplazamiento, el Cliente puede solicitar una fecha de entrega (la "**Fecha Solicitada por el Cliente**" o "**CRD**"). Una vez que el Cliente haya firmado el Pedido, BT proporcionará una Fecha de entrega indicativa y (si procede) BT llevará a cabo una inspección del emplazamiento. Siempre que no surjan problemas del estudio del emplazamiento y siempre que BT reciba la confirmación adecuada de sus Proveedores, BT proporcionará una Fecha de Compromiso del Cliente ("**DCC**"), que es la fecha en la que BT se compromete a prestar el Servicio. Sin perjuicio de Apartado 5.2 del Esquema General de Servicios, si el Cliente provoca un retraso en la entrega del Servicio, el Cliente acepta que deberá pagar (i) la factura de BT por los Cargos que hubieran vencido en la última CCD acordada por escrito por BT y (ii) las facturas de BT por los Cargos recurrentes, que vencen mensualmente por adelantado. En estas circunstancias, no se aplicarán los Niveles de Servicio en la Prestación de Servicios establecidos en el Anexo de Servicios Generales. La Fecha de Servicio Operativo se produce cuando se completan satisfactoriamente las pruebas de aceptación de BT que cumplen con el RFC 2544 del grupo de trabajo de ingeniería de Internet.

### Límite de Gestión del Servicio de BT ("SMB")

El SMB es la interfaz física de Ethernet en el lado del Cliente de la NTE de BT de la línea de acceso asociada. Esto incluye el aprovisionamiento, mantenimiento y gestión de todos los elementos hasta este SMB.

Si el Servicio se amplía físicamente como se establece en el Apartado 5.5 o 5.6 a continuación, cualquier interrupción del Servicio no se tratará como una Incidencia Calificada y no se aplicarán los Niveles de Servicio. BT no será responsable de ningún deterioro del Servicio causado por la ampliación física, excepto cuando BT asuma la responsabilidad de organizar, pedir y gestionar la ampliación.

### Responsabilidades del Cliente

- 5.1 El Cliente es responsable de gestionar la configuración de su Equipo de Cliente en sus instalaciones.
- 5.2 Si el Cliente asigna su(s) ID de VLAN, debe proporcionar el(los) ID de VLAN en el momento de realizar el Pedido e informará a BT antes de realizar cualquier cambio en el(los) ID de VLAN en cualquier momento. Si no lo hace, se perderá el Servicio y el Cliente acepta que no se apliquen los Niveles de Servicio.
- 5.3 El Cliente proporcionará las fuentes de alimentación eléctrica adecuadas (suministro de CA o CC) para soportar el equipo de Acceso Ethernet, el NTE de BT y cualquier otro equipo necesario para soportar el Servicio.
- 5.4 El Cliente es responsable del cable que conecta la NTE de BT al Equipo del Cliente.
- 5.5 El Cliente debe proporcionar un espacio adecuado en su emplazamiento para instalar la BT NTE y el ATD. El espacio para el BT NTE debe estar al alcance del ATD. Las longitudes de cable estándar proporcionadas por BT son de 3 metros para el cable óptico y de 10 metros para el cable eléctrico. Si los cables estándar no son lo suficientemente largos para conectar el BT NTE al ATD, el Cliente es responsable de proporcionar el cableado adecuado para conectar el BT NTE al ATD. El Cliente debe avisar a BT si la distancia entre el NTE de BT y el ATD supera la distancia admitida por la norma IEEE 802.3-2008 para la interfaz del circuito de acceso; en estas circunstancias, el Cliente aceptará y pedirá la interfaz de acceso especificada por BT para admitir la solicitud del Cliente.
- 5.6 Cuando el Servicio se preste en una sala de terceros, el Cliente será responsable de organizar la extensión de la conectividad de la Línea de Acceso desde la sala de terceros hasta la ubicación del Equipo del Cliente en el emplazamiento donde esté instalada la NTE de BT.
- 5.7 Cuando el Servicio se preste como Diverso o Diverso+, el Cliente será responsable de cualquier reconfiguración necesaria para permitir el redireccionamiento del tráfico de datos en caso de fallo de cualquiera de las dos Líneas de Acceso.



## Cargos y Condiciones de pago

- 6.1 Los Cargos por el Servicio comprenderán algunos o todos los siguientes componentes, dependiendo de la opción seleccionada en el Pedido:

Componente de Servicio	Cargo Único	Cargo Recurrente	Notas
<b>Línea de Acceso</b>	Instalar/Desinstalar	Cargo mensual	Las tarifas varían según la velocidad y la ubicación
<b>Interfaz de servicio (puerto)</b>	No se aplica	Cargo mensual	Las tarifas varían según la velocidad y la ubicación
<b>EVC</b>	Instalar/Desinstalar	Cargo mensual	Las tarifas varían según la velocidad del ancho de banda, la ubicación y la clase de Servicio (si procede)
<b>Informes de rendimiento - Estándar</b>	No se aplica	No se aplica	Disponible previa solicitud a través del Portal GS
<b>Informes de rendimiento de sitio a sitio</b>	Instalar/Desinstalar	Cargo mensual	Especifique en el pedido; disponible a petición por EVC sólo en la opción E-Line.

- 6.2 Si el Cliente solicita alguno de los siguientes trabajos, se aplicarán Cargos adicionales según lo acordado en un Pedido y se aplicarán las siguientes disposiciones relativas a los Cargos por Terminación, además de los Cargos por Terminación establecidos en el Anexo de Servicios Generales

Modificación de Servicio solicitada	Cargo Único	Cargo recurrente	Cargos por terminación aplicables
<b>Actualización de la interfaz de servicio</b>	Cargo Único Aplicable	Nuevo Cargo Mensual Recurrente por cada Componente de Servicio cambiado	
<b>Reducción de la interfaz de servicio</b>	Cargo Único Aplicable	Nuevo Cargo Mensual Recurrente por cada Componente de Servicio cambiado	El Cargo por Terminación anticipada es la diferencia de Cargos entre la velocidad anterior y la nueva por los meses restantes del Período Mínimo de Servicio anterior.
<b>Aumento de la velocidad de EVC</b>	Cargo Único Aplicable	Nuevo Cargo Mensual Recurrente por cada cambio de velocidad del EVC	
<b>Disminución de la velocidad de EVC</b>	Cargo Único Aplicable	Nuevo Cargo Mensual Recurrente por cada Componente de Servicio cambiado	El Cargo por Terminación Anticipada es la diferencia de Cargos entre la velocidad antigua y la nueva por los meses restantes del Servicio antiguo Período Mínimo de Servicio.
<b>Aumento de la velocidad de la clase de Servicio</b>	Cargo Único Aplicable	Nuevo Cargo Mensual Recurrente por cada COS SPEED cambiado	
<b>Disminución de la velocidad de la clase de Servicio</b>	Cargo Único Aplicable	Nuevo Cargo Mensual Recurrente por cada Componente de Servicio cambiado	El Cargo por Terminación Anticipada es la diferencia de Cargos entre la velocidad antigua y la nueva por los meses restantes del Servicio antiguo Período Mínimo de Servicio.

## Niveles de Servicio

### 7.1 Introducción

Además de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo de Servicios Generales, este Servicio también ofrece los siguientes Niveles de Servicio de rendimiento de la red aplicables al tráfico dentro del contrato enviado a la tarifa suscrita, tal como se establece a continuación y en cualquier objetivo de rendimiento de la red aplicable; a) Retraso de ida y vuelta, b) Entrega de paquetes y c) Fluctuación de fase.

Dado que el Servicio utiliza la red troncal global MPLS de BT para transportar los datos del Cliente, los valores de rendimiento de esta Cláusula 7 se basan en las cifras objetivo de la red troncal MPLS, que son igualmente aplicables al Servicio. Las cifras de la red MPLS citadas para las redes IP se alinearán y utilizarán según la tabla "**Alineación de la Clase de Servicio: IP vs. Ethernet**" en este Apartado 7 a los objetivos del núcleo del Servicio.



**Alineación de la Clase de Servicio: IP vs. Ethernet**

Clase de Servicio IP MPLS	Clase de Servicio global de Ethernet Connect correspondiente
<b>Tráfico de clase Expedited Forwarding ("EF")</b>	Tráfico de Clase Alta
<b>Tráfico de clase "Assured Forwarding" ("AF")</b>	Tráfico de Clase Media
<b>Tráfico de clase por defecto ("DE")</b>	Tráfico de Clase Baja

Son posibles dos (2) tipos de informes de rendimiento de la red;

- (a) Informes de rendimiento de la red estándar medidos según lo establecido en Apartado 7.3, 7.4 y 7.5. Los niveles de servicio de rendimiento de la red estándar miden el rendimiento en la red de BT y no incluyen el acceso del cliente a la red de BT; O
- (b) Informes de rendimiento de la red de sitio a sitio, tal como se establece en el Apartado 7.6.

**7.2 Tablas regionales de países**

**7.2.1 Países con instalaciones POP**

La siguiente tabla identifica los países de cada región.

Europa 1	Europa 2	Norte América	Asia Pacífico 1	Oriente medio
Austria	Bulgaria	Canada	Australia	Bahrain*
Belgica	Croacia*	Mexico	Hong Kong	Israel
Dinamarca	Chipre*	USA	Japan	Kuwait*
Finlandia	República checa		Singapore	Pakistan
Francia	Estonia*	South America		Qatar*
Alemania	Grecia	<b>Sudamerica</b>		UA Emirates*
Irlanda	Hungria	Argentina		
Italia	Malta*	Brazil	<b>Asia Pacífico 2</b>	
Luxemburgo	Polonia	Chile	China	
Holanda	Rumania	Colombia	Indonesia	
Noruega	Rusia	Costa Rica*	Malaysia	
Portugal	Eslovaquia	Ecuador*	New Zealand	
España	Turkia	Panamá*	Philippines	
Suecia	Ucrania*	Peru*	South Korea	<b>Africa</b>
Suiza		Puerto Rico	Thailand	Egypt**
Reino Unido		Venezuela	Taiwan	Kenya*
			Vietnam	Morocco*
				South Africa
		<b>India</b>		
		India		
		Sri Lanka		

\* Objetivo de lanzamiento: 2016 - 2017.2.2. **Tabla de Países de la Línea Larga**

7.2.2 La siguiente tabla identifica los países de cada región. La ubicación del punto de venta correspondiente que se muestra arriba está en "cursiva"

Europa 1	Europa 2	Norte América	Asia Pacífico 1	Oriente medio
Afghanistan* (Belgica)	Albania (Hungria Budapest)			
Croacia (Austria Viena)	Bosnia & Herzegovina (Checa Praga)			
Islandia (Dinamarca Copenhagen)	Bulgaria (Hungria Budapest)			
Portugal (España Madrid)	Estonia (Polonia Varsovia)			
Eslovaquia (Austria Viena)	Kosovo* (Hungria)	<b>Sudamérica</b>	<b>Asia Pacífico 2</b>	
	Lavia (Polonia Varsovia)	Republica Dominicana* (TBC)		
	Lituania (Polonia Varsovia)	El Salvador* (TBC)		
	Montenegro* (Hungria Budapest)	Guatemala* (TBC)		<b>África</b>
	Rumania	Honduras*		



	(Hungria Budapest)	(TBC)		
	Serbia (Checa Praga)	Nicaragua* (TBC)		
	Slovenia (Checa Praga)			
		<b>India</b>		

\* Objetivo de lanzamiento: 2016 - 2017

**Nota:** Si un emplazamiento está conectado por un circuito privado internacional a un POP en otro país, se considera que el emplazamiento está en el país del POP a efectos de determinar el objetivo de rendimiento de la red. Por ejemplo, un Sitio en Letonia conectado a un POP en Varsovia (Polonia) se considera que está en "Europa 2" para los SLA regionales.

### 7.2.3. Retraso de Ida y Vuelta (todas las clases)

El Retardo de Ida y Vuelta ("RTD") es el tiempo que tarda un paquete en llegar a su destino y en regresar su acuse de recibo. El RTD se mide enviando una breve secuencia de paquetes de prueba con marca de tiempo y registrando el tiempo de retraso cuando vuelven los acuses de recibo. La secuencia de paquetes de prueba es de diez (10) paquetes de prueba de 80 bytes para la clase EF 1 (clase alta), diez (10) paquetes de prueba de 100 bytes para la clase AF 2 (clase media) y dos (2) paquetes de prueba de 100 bytes para la clase DE (clase baja). Esto se repite nominalmente cada minuto, las 24 horas del día y los 365 días del año.

El Cliente tendrá derecho a un crédito de servicio por RTD si no se cumplen los objetivos indicados en la tabla siguiente y se ha seguido el proceso de reclamación.

En el caso de la IDT básica, se comunica una media de los valores de IDT durante un mes natural para cada clase.

Sólo para las reclamaciones válidas, BT concederá al Cliente un crédito de Servicio del dos (2) por ciento de las tarifas mensuales del emplazamiento si BT no cumple el objetivo de RTD medio para cualquier clase de Servicio en cualquier mes. El crédito de Servicio se duplicará hasta el cuatro (4) por ciento de los cargos mensuales del emplazamiento si el objetivo se incumple en más de un 20 por ciento.

Región del núcleo del SLA a la región del SLA	EF RTD (Clase Alta) (milisegundos)	AF RTD Clase Media) (milisegundos)	DE RTD (Clase Baja) (milisegundos)
Dentro de Europa Región 1	30	35	50
Europa Región 1 a Europa Región 2	45	50	65
Dentro de Europa Región 2	70	80	95
Europa Región 1 a América del Norte	140	145	155
Europa Región 2 a América del Norte	165	175	190
Dentro de América del Norte	48	53	63
Región 1 de Asia-Pac a Región 1 de Europa	270	275	300
Región 2 de Asia Pac a Región 1 de Europa	270	275	300
Región 1 de Asia Pac a Región 2 de Europa	310	320	350
Región 2 de Asia Pac a Región 2 de Europa	310	325	360
Región Asia Pac 1 a América del Norte	225	230	255
Región 2 de Asia Pac a América del Norte	250	260	280
Dentro de Asia Pac (Regiones 1 y 2)	85	95	125
Dentro de la India	35	38	44
De la región de la India a la región 1 de Europa	220	225	235
Región de la India a Europa Región 2	240	250	270
Región de la India a América del Norte	310	320	340
De la región de la India a la región de Asia-Pac 1	140	150	170



Región del núcleo del SLA a la región del SLA	EF RTD (Clase Alta) (milisegundos)	AF RTD (Clase Media) (milisegundos)	DE RTD (Clase Baja) (milisegundos)
De la región de la India a la región de Asia-Pac 2	145	160	185
Dentro de África	To be agreed on Orders	To be agreed on Orders	To be agreed on Orders
De África a Europa Región 1	250	260	270
Región de África a Europa 2	290	305	315
De África a América del Norte	380	395	405
De África a Asia Pac Región 1	215	230	240
De África a Asia Pac Región 2	225	245	260
De África a la India	200	215	225
Dentro de América del Sur	100	110	125
De Sudamérica a Europa Región 1	265	270	275
De Sudamérica a Europa Región 2	290	300	310
De América del Sur a América del Norte	175	185	195
De Sudamérica a Asia Pac Región 1	390	400	410
De Sudamérica a Asia Pacífico Región 2	415	430	440
De Sudamérica a la India	420	430	440
América del Sur a África	500	515	525
Dentro de Oriente Medio	165	180	200
De Oriente Medio a Europa Región 1	140	150	165
Oriente Medio a Europa Región 2	140	150	165
De Oriente Medio a América del Norte	245	255	270
De Oriente Medio a Sudamérica	360	375	385
De Oriente Medio a la región Asia-Pac 1	260	275	295
De Oriente Medio a Asia-Pac Región 2	280	295	315
Oriente Medio a la India	235	250	270
Oriente Medio a África	295	310	330

#### 7.2.4. Entrega de Paquetes (todas las clases)

La Entrega de Paquetes ("PD") indica el porcentaje de paquetes que se reciben con éxito. Un fallo ocasional en la entrega de un paquete no es un problema significativo, ya que la aplicación del cliente simplemente lo reenvía, pero si la media de PD cae por debajo del 95 por ciento, esto puede indicar un problema significativo.

La PD se mide enviando múltiples paquetes de prueba utilizando cada clase de Servicio soportada por ambos puntos finales. Esto se repite cada minuto, 24 horas al día, 365 días al año. Las estadísticas de PD se calcularán como una media de todos los paquetes de prueba (10) enviados y recibidos durante el periodo de tiempo. Nominalmente, la PD se mide enviando dos (2) paquetes de prueba de 100 bytes para la clase DE y diez (10) paquetes de prueba de 80 bytes para las clases EF y AF, cada minuto, las 24 horas del día, entre los routers de borde ("PE") del Proveedor de red BT designados. Las estadísticas de entrega de paquetes se calcularán como una media de todos los paquetes de prueba recibidos en comparación con los enviados durante un mes natural.

Para las reclamaciones válidas, BT concederá al Cliente un crédito de Servicio del dos (2) por ciento de los cargos mensuales del emplazamiento si BT no cumple el objetivo de entrega de paquetes medio para cualquier clase de Servicio en cualquier mes.

Región del núcleo del SLA a la región del SLA	EF PD (%) (Clase Alta)	AF PD (%) (Clase Media)	DE PD (%) (Clase Baja)
Dentro de Europa (Regiones 1 y 2)	99.90	99.90	99.60
Europa (Regiones 1 y 2) a América del Norte	99.90	99.90	99.60
Dentro de América del Norte	99.90	99.90	99.60
Asia Pacífico (Reg. 1 y 2) a Europa (Reg. 1 y 2)	99.80	99.80	99.40
Asia Pacífico (Regiones 1 y 2) a América del	99.80	99.80	99.40



Región del núcleo del SLA a la región del SLA	EF PD (%) (Clase Alta)	AF PD (%) (Clase Media)	DE PD (%) (Clase Baja)
Norte			
Dentro de Asia Pacífico (Regiones 1 y 2)	99.80	99.80	99.40
En la India	99.80	99.80	99.40
India a Europa (Reg. 1 y 2)	99.80	99.80	99.40
De la India a Norteamérica	99.80	99.80	99.40
De la India a Asia-Pac (regiones 1 y 2)	99.80	99.80	99.40
Dentro de África	99.80	99.80	99.40
De África a Europa (Regiones 1 y 2)	99.80	99.80	99.40
De África a América del Norte	99.80	99.80	99.40
De África a Asia-Pacífico (Regiones 1 y 2)	99.80	99.80	99.40
De África a la India	99.80	99.80	99.40
Dentro de América del Sur	99.80	99.80	99.40
De Sudamérica a Europa (Regiones 1 y 2)	99.80	99.80	99.40
De América del Sur a América del Norte	99.80	99.80	99.40
De Sudamérica a Asia Pacífico (regiones 1 y 2)	99.80	99.80	99.40
De Sudamérica a la India	99.80	99.80	99.40
De Sudamérica a África	99.80	99.80	99.40
Dentro de Oriente Medio	99.80	99.80	99.40
Oriente Medio a Europa Región 1	99.80	99.80	99.40
Oriente Medio a Europa Región 2	99.80	99.80	99.40
De Oriente Medio a América del Norte	99.80	99.80	99.40
De Oriente Medio a Sudamérica	99.80	99.80	99.40
De Oriente Medio a la región Asia-Pac 1	99.80	99.80	99.40
De Oriente Medio a Asia-Pac Región 2	99.80	99.80	99.40
Oriente Medio a la India	99.80	99.80	99.40
Oriente Medio a África	99.80	99.80	99.40

### 7.2.5. Fluctuación de Fase (sólo clase EF/alta)

El Jitter es una medida de la variación del retardo de los paquetes y es especialmente importante para la calidad de la "voz sobre IP" y otros Servicios en tiempo real. La fluctuación se mide enviando una breve secuencia de paquetes de prueba con marca de tiempo y registrando las horas de su llegada. La secuencia de paquetes de prueba se envía en ambas direcciones, entre dos (2) puntos finales. Esto se repite cada minuto, 24 horas al día, 365 días al año.

Para cada clase se informa de un valor único procedente de la media (en el futuro será la desviación estándar) de los valores de Jitter de ambas direcciones a lo largo del periodo de tiempo. Los valores de Jitter a lo largo del periodo de tiempo solicitado se reportan para cada clase. Nominalmente, la fluctuación se mide enviando diez (10) paquetes de prueba de 80 bytes cada minuto, las 24 horas del día entre los routers BT PE designados. El intervalo entre paquetes no está definido, ya que el sistema de medición lo determina, pero la secuencia de paquetes se envía normalmente en aproximadamente un segundo. Las estadísticas de Jitter se calcularán como una media de todos los paquetes de prueba enviados y recibidos durante un (1) mes natural.

Para las reclamaciones válidas, BT concederá al Cliente un Crédito de Servicio del dos (2) por ciento de los Cargos Mensuales del Sitio si BT no cumple el objetivo de Jitter medio en cualquier Mes. El crédito de Servicio se duplicará hasta el cuatro (4) por ciento de los cargos mensuales del emplazamiento si el objetivo se incumple en más de un 20 por ciento.

Acuerdo de nivel de servicio sobre el rendimiento de la red de BT Core SLA Región a SLA Región	Fluctuación de EF en una dirección (milisegundos)
Dentro de Europa (Regiones 1 y 2)	3.0
Europa (Regiones 1 y 2) a América del Norte	3.5
En América del Norte	3.0
Asia Pacífico (Regiones 1 y 2) a Europa (Regiones 1 y 2)	5.0
Asia Pacífico (Regiones 1 y 2) a América del Norte	4.5
Dentro de Asia-Pac (Regiones 1 y 2)	3.5
En la India	2.5



<b>Acuerdo de nivel de servicio sobre el rendimiento de la red de BT Core SLA Región a SLA Región</b>	<b>Fluctuación de EF en una dirección (milisegundos)</b>
De India a Europa (Regiones 1 y 2)	4.0
De la India a Norteamérica	4.5
De India a Asia-Pacífico (Regiones 1 y 2)	3.5
Dentro de África	3.5
De África a Europa (regiones 1 y 2)	4.0
De África a América del Norte	4.5
De África a Asia-Pacífico (Regiones 1 y 2)	4.5
De África a la India	4.5
En América del Sur	3.5
América del Sur a Europa (Regiones 1 y 2)	4.5
De Sudamérica a Norteamérica	4.0
De América del Sur a Asia Pacífico (Regiones 1 y 2)	4.5
De Sudamérica a la India	4.5
De Sudamérica a África	4.5
Dentro de Oriente Medio	3.5
Oriente Medio a Unión Europea 1	3.5
Oriente Medio a Unión Europea 2	4.0
Oriente Medio a Norteamérica	4.0
Oriente Medio a Sudamérica	4.5
Oriente Medio a Asia Pacífico 1	4.5
Oriente Medio a Asia Pacífico 2	4.5
Oriente Medio a India	4.5
Oriente Medio a África	5.0

### 7.3 Rendimiento de la red de Sitio a Sitio

Los Niveles de Servicio de Rendimiento de la Red de Sitio a Sitio miden el rendimiento entre las NTE de BT instaladas en los sitios del Cliente. El rendimiento se mide utilizando la plataforma de informes del Cliente de BT y el Cliente pedirá informes de sitio a sitio para cada ruta que se mida y pagará los cargos por los informes. Los niveles de Servicio no se aplicarán a ninguna ruta en cualquier mes en el que la utilización supere el ancho de banda contratado.

Si el Cliente solicita informes de rendimiento de Sitio a Sitio, BT puede acordar establecer objetivos específicos de Sitio a Sitio, para RTD y Jitter, que dependerán de la configuración de la red del Cliente. Para evitar dudas, si BT acuerda establecer objetivos de sitio a sitio para el Cliente, no se aplicarán los objetivos de rendimiento de red estándar establecidos en los Apartados 7.3, 7.4 y 7.5 anteriores, sino que se sustituirán por objetivos específicos para la red del Cliente, según lo acordado en el Pedido.

### 7.4 Exclusiones

Además de las exclusiones de Nivel de Servicio establecidas en el Anexo de Servicios Generales, BT suspenderá la medición del rendimiento de la red si se produce un fallo que afecte a la Disponibilidad, tal y como se define en el Anexo de Servicios Generales.

## TRATAMIENTO DE DATOS

En relación con las disposiciones sobre el tratamiento de datos establecidas en el Acuerdo, la naturaleza del Servicio-transporte de datos de un Sitio del Cliente a otro Sitio del Cliente mediante enlaces Ethernet a través de la Red de BT- no incluye ningún tratamiento de los Datos Personales del Cliente, ya que el Servicio utiliza datos a nivel de red, pero no se capta ni utiliza nada de un Usuario final. BT no tendrá acceso al contenido que el Cliente envíe a través de la red mediante este Servicio. 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.