



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 Acuerdo.

"Acceso a Internet" significa los medios que permiten la conectividad de los routers gestionados a la Internet pública.

"Acceso Proporcionado por el Agregador" o **"APA"** significa el Acceso a Internet proporcionado por uno de los agregadores globales de BT o Proveedores locales del país.

"Acceso Proporcionado por el Cliente" o **"CPA"** significa el acceso a Internet proporcionado por el Cliente que cumple con las disposiciones del Apartado 2.2.1.

"BT IPCG" significa el nombre abreviado de BT IP Connect Global, el servicio de VPN de datos de BT basado en MPLS (protocolo de conmutación multietiqueta).

"Desencriptación" es el proceso para revertir los datos ininteligibles en datos significativos utilizando una clave.

"Dynamic Full Mesh" significa que los Sitios Spoke son capaces de crear Túneles IPsec dinámicos hacia otros Spokes en una VPN.

"Encriptación" es la transformación de datos en datos ilegibles a través de una transformación criptográfica utilizando una clave.

"Fecha de Entrega Indicativa" significa una fecha de entrega estimada proporcionada al Cliente por BT después de que el Cliente haya firmado el Pedido.

"Hub(s)" significa la ubicación central o principal del Cliente, normalmente un centro de datos o la sede del Cliente. Todos los routers gestionados dentro de una VPN mantienen un túnel IPsec permanente hacia el (los) hub(s) designado(s) para esta VPN.

"Incidente de Gravedad 1" significa un incidente que tiene un impacto severo en el Servicio del Cliente que no puede ser evitado.

"Incidente Excluido" significa un incidente en el que el motivo de la interrupción es clasificado por BT como un fallo causado por:

- (a) Un fallo de alimentación del Cliente que es causado por un evento de fuerza mayor según lo establecido en el Apartado 14 de los Términos y Condiciones Generales (pero no incluye los fallos de alimentación persistentes);
- (b) Un fallo de alimentación del Cliente causado por un mantenimiento planificado por el Cliente cuando dicho mantenimiento se haya notificado previamente a BT de conformidad con el Acuerdo;
- (c) Un fallo de alimentación del Cliente causado durante una ventana activa cuando el Cliente haya notificado previamente a BT (y el Sitio esté registrado por BT en una ventana activa) la suspensión de cualquier Nivel de Servicio aplicable en relación con un Sitio durante una ventana de tiempo especificada y repetida (de conformidad con el Acuerdo);
- (d) Una incidencia causada por un problema de puesta en marcha o entrega inicial antes de la Fecha de Servicio Operativo; o

"Incidencia en el Dominio del Cliente" significa una incidencia causada o contribuida por un acto u omisión en el propio dominio del Cliente fuera del límite de gestión del servicio (que no es una incidencia excluida) e incluye, entre otras, las incidencias en las que el motivo de la interrupción es clasificado por BT como un fallo causado por:

- (a) Suministro eléctrico inadecuado necesario para mantener el Servicio, ya sea comunicado por el Cliente o identificado proactivamente por BT;
- (b) El equipo del Cliente o el equipo no gestionado por BT en virtud del Acuerdo;
- (c) Un Proveedor del Cliente (que no sea BT) que no esté gestionado por BT en virtud del Acuerdo; o
- (d) El Cliente intenta utilizar el Servicio para un fin que va más allá del diseño de la solución o fuera del ámbito del Acuerdo.

"Internet" significa la red de datos global que comprende redes interconectadas que utilizan el conjunto de protocolos TCP/IP).

"IP" significa el protocolo de Internet, un protocolo de capa de red que ofrece un servicio de red de Internet sin conexión.

"IPsec" significa seguridad IP; 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 que comprende la red de datos interna del Cliente

"Nombre de Dominio" significa un nombre registrado en una autoridad de registro de Internet para su uso como parte del Localizador Uniforme de Recursos ("URL") del Cliente.



"**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.

"**Servicio de Nombres de Dominio**" o "**DNS**" significa un sistema de directorio que traduce las direcciones IP numéricas en Nombres de Dominio para identificar a los Usuarios en Internet.

"**Simple Network Management Protocol**" o "**SNMP**" significa el protocolo que rige la gestión de la red y la supervisión de los dispositivos de red y sus funciones.

"**Solicitudes de Servicio Simples**" o "**SSR's**" significa una solicitud del Cliente para realizar cambios predefinidos en el Servicio (también denominados SMACs o Soft Moves Adds Changes) que no afectan a los Cargos recurrentes del Servicio, aunque existen Cargos asociados al propio SSR.

"**Spoke(s)**" generalmente significa una sucursal del Cliente, cualquier otro Sitio del Cliente que no sea un Hub. Los Spokes mantienen un túnel IPsec permanente con los Hubs.

"**Túnel(es) IPsec**" significa una ruta de comunicación entre dos puntos finales. Los parámetros de encriptación y autenticación se negocian de acuerdo con el marco IPsec. Los túneles IPsec pueden ser estáticos o dinámicos.

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

2 Descripción del Servicio

2.1 Descripción General

El Servicio BT IP Connect Web-VPN ("**el Servicio**") es un Servicio de VPN IP flexible y gestionado que permite a las organizaciones crear VPN corporativas en sitios dispersos por todo el mundo, para transferir información de forma segura a través de la Internet pública utilizando tecnología de cifrado. El Servicio establece Túneles IPsec encriptados punto a punto entre Hub y Radios, y Túneles IPsec dinámicos entre Radios.

El Servicio comprende el Acceso a Internet (tal y como se describe más adelante en el Apartado 2.2.3) y un Router Gestionado (tal y como se describe más adelante en el Apartado 2.2.2). Desde los Routers Gestionados, se crean Túneles IPsec encriptados, según sea necesario, entre el Hub y los Emplazamientos de Radio. La priorización del tráfico, el Túnel dividido y la supervisión proactiva están disponibles como opción. Las diferentes opciones se describen más adelante.

2.2 Componentes del Servicio

2.2.1 Acceso a Internet

El Servicio utiliza el Acceso a Internet y es independiente en cuanto a la tecnología, siempre que se trate de una interfaz Ethernet con RJ-45 10BASE-T 10Mb sobre par trenzado, o 100BASE-TX Fast Ethernet 100Mb sobre par trenzado, o Fibra por encima de los 100 Mb suministrados con dirección IP WAN estática o direcciones IP WAN asignadas dinámicamente utilizando el protocolo de configuración de alojamiento dinámico. Los Emplazamientos Hub siempre necesitarán una dirección IP WAN estática.

El acceso a Internet puede ser:

- un Servicio de acceso a Internet propio de BT,
- un abono a Internet adquirido por BT como APA; o
- un abono a Internet adquirido por el Cliente como CPA. En el caso del CPA, el Cliente debe proporcionar un módem suministrado por el proveedor de Servicios de Internet (ISP) y correr con los gastos.

El rendimiento en cualquier velocidad de acceso a Internet podría ser limitado debido al número de Túneles IPsec dinámicos y al modelo de Router Gestionado utilizado.

2.2.2 Router Gestionado

Es necesario un Router Gestionado en el Emplazamiento del Cliente para cifrar los datos IP y enrutar el tráfico desde la LAN del Cliente en un Emplazamiento hasta la LAN del Cliente en otro Emplazamiento a través de la VPN construida a través de la Internet pública.

BT proporcionará Routers Gestionados, que BT instalará y gestionará (incluido el mantenimiento, la supervisión, la configuración y la puesta en marcha). La propiedad del Router Gestionado no pasará al Cliente y las disposiciones de las Condiciones Generales relativas a los equipos de BT serán de aplicación al Router Gestionado. Las Solicitudes de Servicio Simples y la supervisión proactiva también pueden proporcionarse como se establece en los Apartados 2.3.4 y 2.6. Existen varias opciones de Servicio de mantenimiento, que pueden variar de un país a otro. La opción de Servicio de mantenimiento, que se aplica sólo a las Incidencias de Gravedad 1, debe indicarse en el Pedido de cada Emplazamiento.

2.2.3 Configuración y Puesta en Marcha del Router



Los Routers Gestionados se configurarán e instalarán (tanto el hardware como el software) para proporcionar conectividad para el tráfico del Cliente a través del Servicio.

BT realizará la puesta en marcha de la red y las pruebas de aceptación hasta la capa 3 del modelo de referencia de interconexión de sistemas abiertos (OSI). Véase el Apartado 3.2 para conocer los detalles de la entrega.

2.2.4 Gestión del Servicio

El Servicio puede proporcionarse con cualquiera de las siguientes opciones de gestión del Servicio:

- (i) Gestión básica del Servicio: supervisión reactiva y descarga de tráfico; o
- (ii) Gestión mejorada del servicio de rendimiento: además de la gestión del servicio básico, cuando se requiera cualquier combinación de opciones (priorización del tráfico, supervisión proactiva) que mejoren el rendimiento operativo, como se describe más adelante en el Apartado 2.3;

y la siguiente característica adicional:

- (iii) Túnel dividido (tanto Internet Breakout (IOB) y/o Internet Local Area Internet (iLAN) como se describe más adelante en el Apartado 2.4.

2.3 Detalles de la gestión del Servicio

2.3.1 VPNs

Están disponibles las siguientes opciones de VPN:

- **VPN múltiple (mVPN).** Las VPN múltiples pueden solicitarse como parte de la gestión del Servicio básico y/o de la gestión del servicio de rendimiento mejorado. Las VPN múltiples permiten al Cliente definir más de una (1) VPN dentro de su red y conectar Emplazamientos a varias VPN. El Cliente puede dividir el enrutamiento y el tráfico entre los sitios de forma segura hasta el puerto LAN. Cada emplazamiento puede ser miembro de algunas o de todas estas VPN, lo que permite establecer Comunidades de Interés (COIN). BT no proporcionará ninguna conectividad entre las VPN.
- **VPN Única.** Siempre se configura una única VPN para el tráfico del Cliente. Las segundas y posteriores VPNs son una opción. La conectividad de gestión está separada del tráfico del Cliente y utiliza una interfaz de túnel cifrada específica.

2.3.2 Descarga de Tráfico

La descarga de tráfico es una funcionalidad opcional que está disponible cuando el Servicio se utiliza como Línea de Acceso secundaria en una solución de resiliencia de una Línea de Acceso BT IPCG primaria. Está disponible con la opción de gestión básica del Servicio.

El Servicio y las Líneas de Acceso BT IPCG deben ser aprovisionados en el mismo Sitio y conectados juntos por la LAN del Cliente. La conectividad de la LAN es responsabilidad del Cliente.

El Router Gestionado de BT IPCG y el router gestionado de Web-VPN se configurarán para utilizar el mismo esquema de resiliencia utilizado por BT IPCG.

La descarga de tráfico permite al Cliente especificar el tráfico que se considera de baja prioridad para que pueda transmitirse a un sitio remoto a través de un túnel IPsec por Internet.

El tráfico VPN no descargado se redirigirá al Router Gestionado. Si la Línea de Acceso de BT IPCG falla, el tráfico descargado se volverá a enrutar a BT IPCG. El tráfico de Internet Breakout (IBO) no puede retroceder a BT IPCG.

2.3.3 Priorización del Tráfico

Sólo disponible con la opción de gestión de Servicios de rendimiento mejorado.

La función de priorización del tráfico permite al Router Gestionado clasificar el tráfico del Cliente y definir las prioridades de cada clase de tráfico que se aplicarán a la salida en el acceso al Servicio. El tráfico se enviará desde el Router Gestionado hacia el acceso de Servicio con la prioridad definida.

Si hay varias VPN configuradas en el Router Gestionado, la clasificación del tráfico no se aplicará a cada VPN por separado, y se pueden utilizar diferentes clasificaciones de tráfico para cada VPN. En la salida (hacia Internet) todas las VPNs comparten una única política de Servicio. El ancho de banda de salida no se puede asignar por VPN.

El tráfico de la IBO, del Túnel dividido y de la iLAN estará sujeto a la política de calidad de Servicio (QOS); la iLAN se sitúa por defecto en la clase de mejor esfuerzo (prioridad más baja con mayor probabilidad de descarte).



La priorización del tráfico sólo está disponible en la dirección de salida. La priorización de entrada no es posible debido a la naturaleza del Servicio basado en Internet.

La priorización del tráfico puede aplicarse tanto al Router Gestionado Hub como al Router Gestionado de Radio(Spoke).

2.3.4 Supervisión proactiva

Sólo disponible con la opción de gestión del Servicio de rendimiento mejorado.

El sondeo y la vigilancia del Router Gestionado se realizan al menos cada cinco (5) minutos. Si se detecta un problema, BT realizará un diagnóstico inicial en un plazo de 15 minutos y, si es necesario, informará de un fallo. El Cliente debe tener en cuenta que, debido a la complejidad de las redes de Routers en malla, un fallo puede aparecer en un router gestionado, pero en realidad puede estar ocurriendo en un Router Gestionado diferente en la VPN. Esto puede retrasar la identificación de la causa de cualquier incidencia.

2.4 Función Adicional - Túnel Dividido

Una opción disponible con la gestión del Servicio básico o con la gestión del Servicio de rendimiento mejorado.

La tunelización dividida permite al Cliente utilizar el Servicio para enviar simultáneamente sus datos de forma segura a través de los túneles IPSec, así como acceder a Internet para la navegación web y otros usos de Internet. Ambos tipos de tráfico se envían a través del mismo acceso a Internet.

La función de túnel dividido incluye dos (2) capacidades relacionadas:

- (i) **(i) IBO** - Internet breakout proporcionará una manera para que el Cliente dé acceso restringido a Internet desde el Sitio VPN a través del Router Gestionado. El tráfico de Internet se presenta en el puerto LAN del Cliente, y el Router Gestionado enrutará el tráfico de Internet hacia el Acceso a Internet sin encriptación para que el tráfico de Internet no atravesase el Túnel IPSec; y
- (ii) **(ii) iLAN** - iLAN proporciona un puerto adicional con acceso a Internet sin restricciones. La iLAN se utiliza normalmente para una LAN de invitados o un acceso WiFi a Internet. No habrá acceso a la VPN desde el puerto iLAN. iLAN permite al Cliente proporcionar acceso a Internet sin el coste de hardware adicional.

Ambas características proporcionan seguridad contra la intrusión desde Internet a través de un cortafuegos basado en zonas.

2.5 Otras Opciones de Servicio

2.5.1 Acceso Resistente - Los Routers Gestionados son obligatorios.

El Servicio puede utilizarse como copia de seguridad de BT IPCG aunque no haya copia de seguridad o conmutación por error para el propio Servicio. Como copia de seguridad de BT IPCG, el Servicio nunca es el principal en situaciones de Servicio dual.

BT no supervisa de forma proactiva el Servicio, a menos que el Cliente solicite la opción de supervisión proactiva establecida en el Apartado 2.3.4 y se establezca en el Pedido. Si la velocidad secundaria solicitada es inferior a la velocidad de acceso primario, el Cliente puede experimentar una degradación de la calidad del Servicio durante un fallo del acceso primario.

Cuando el Servicio se utiliza como conmutación por error, permite crear un túnel IPSec desde la sede del Cliente, a través de Internet, hasta otra sede del Cliente o centro de datos, evitando así por completo a BT IPCG.

Cuando se utiliza de este modo, el tráfico se enrutará a través del Servicio sólo si el destino es inalcanzable a través de la línea de acceso principal de BT IPCG.

Todo el tráfico de BT IPCG puede pasar por el Acceso a Internet del Servicio (utilizando el protocolo de enrutamiento de espera en caliente), sin embargo, si el Acceso a Internet del Servicio falla, el tráfico de BT IPCG puede volver a BT IPCG. Sin embargo, el tráfico de IBO no puede volver a BT IPCG.

Esta configuración utilizará Routers Gestionados independientes, uno para el Servicio y otro para BT IPCG.

El Servicio y la línea de acceso y los Routers Gestionados de BT IPCG DEBEN estar instalados en el mismo emplazamiento y conectados entre sí por la LAN del Cliente. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que ambos routers gestionados están conectados a la misma LAN del Cliente para que esta solución funcione.

2.5.2 Alimentación de Gestión SNMP

Esta opción de Servicio proporciona al Cliente acceso de sólo lectura al Protocolo Simple de Gestión de Redes (SNMP) a cualquier ubicación del Router Gestionado. El Cliente es responsable de



proporcionar sus propias herramientas de gestión SNMP. Se proporcionará conectividad SNMP entre los Routers Gestionados y hasta dos (2) hosts dentro de la LAN del Cliente.

2.5.3 Registro del Cortafuegos

BT no captura los registros del cortafuegos del Router Gestionado. El registro del cortafuegos es una opción para que el Cliente reciba los registros del cortafuegos del Router Gestionado en su propio servidor. El Cliente será responsable de configurar su servidor y el Router Gestionado enviará los registros a la dirección IP del servidor.

2.6 Solicitudes de Servicio Simples (SSR)

2.6.1 El Cliente solicitará y gestionará sus SSR en línea a través del portal de GS de la siguiente manera https://www.globalservices.bt.com/uk/en/my_account.

2.6.2 Con respecto a cualquier SSR y si es necesario, BT será responsable del diseño de la red y se asegurará de que cualquier reconfiguración propuesta de los Routers Gestionados no entre en conflicto con la red existente del Cliente. Si es necesario realizar algún cambio en la red, se hará al mismo tiempo. Si los cambios en la red requieren cambios en el acceso a Internet, se aplicarán los cargos por reconfiguración del acceso a Internet.

2.6.3 BT archivaré los archivos de configuración de los Routers Gestionados y restaurará las configuraciones si un router gestionado falla. BT almacenará copias de las tres (3) configuraciones más recientes de cada router gestionado durante la vida útil del mismo.

3 Entrega del Servicio

3.1 En el Pedido de cualquier emplazamiento, el Cliente puede solicitar una fecha de entrega. Una vez que el Cliente haya firmado el Pedido, BT proporcionará una Fecha de entrega indicativa y (si procede) BT realizará una inspección del emplazamiento. Si el estudio del emplazamiento revela problemas que afectan al pedido (incluidos los costes y las condiciones), BT se reserva el derecho a presentar un nuevo presupuesto. Si el Cliente acepta el nuevo presupuesto, se cancelará el Pedido existente y se generará un nuevo Pedido basado en el nuevo presupuesto. Si el Cliente no acepta el nuevo presupuesto, se cancelará el Pedido existente, BT no prestará el Servicio y el Cliente acepta que BT no será responsable en estas circunstancias.

3.2 En el momento de la entrega, BT configurará el Router Gestionado y el acceso a Internet, de modo que el tráfico pueda transmitirse de un sitio a otro, y realizará una serie de pruebas estándar para hacer ping al router gestionado. La Fecha de Servicio Operativo se produce cuando se completan con éxito las pruebas.

3.3 A efectos del Apartado 3.2 anterior, el Cliente puede desear migrar su tráfico después de que BT haya realizado sus pruebas estándar. En estas circunstancias, la Fecha de Servicio Operativo se produce cuando BT ha completado con éxito sus pruebas estándar. BT puede ayudar a migrar el tráfico después de la Fecha de Servicio Operativo con un cargo adicional.

4 Límite de Gestión del Servicio BT (SMB)

4.1 Para los servicios con acceso a Internet prestados por BT o APA, el SMB es el puerto LAN del Router Gestionado. Esto incluye la provisión, mantenimiento y gestión de todos los elementos hasta el SMB. El cable que se conecta al Equipo del Cliente es responsabilidad del Cliente.

4.2 Para el Servicio con Acceso a Internet suministrado por CPA, el SMB es el indicado en el Apartado 4.1 anterior para el Router Gestionado. La reparación del Acceso a Internet es responsabilidad del Cliente.

5 Responsabilidades del Cliente

5.1 El Cliente no debe utilizar el Servicio para realizar o recibir llamadas RTC.

5.2 El Cliente no debe realizar cambios en la línea o en cualquier servicio de telefonía en la línea, sin el acuerdo previo por escrito de BT. Cualquier coste en el que incurra BT por dichos cambios será cargado por BT al Cliente.

5.3 El Cliente es responsable de proporcionar todos los elementos de servicio (por ejemplo, el cableado interno) desde el punto de demarcación de acceso a Internet hasta los routers gestionados.

5.4 El CPA debe estar instalado y funcionando antes de realizar el Pedido del Servicio. Si no lo está, el Cliente se compromete a pagar todos los cargos a partir de la Fecha de Servicio Operativo. El Cliente también se compromete a pagar todos los costes de BT (incluidos los cargos aplicables) si se presta el Servicio y posteriormente se descubre que no se ha proporcionado un CPA adecuado.

5.5 Si el CPA se proporciona sobre la base de "hasta" una determinada velocidad, el Cliente reconoce y acepta que puede no recibir la velocidad completa, y que para que el Servicio funcione debe pedir una velocidad de acceso significativamente mayor que el rendimiento del Servicio requerido; es responsabilidad del Cliente



- asegurarse de que el CPA cumple estos requisitos. El Cliente reconoce y acepta que BT no será responsable de las incidencias del Servicio, y que los Niveles de Servicio no serán aplicables.
- 5.6 El Cliente es responsable de proporcionar un conector RJ45 más un cable de parcheo en el lado de la LAN lo suficientemente largo para llegar al Router Gestionado (cruzado si se conecta a otro router; directo si se conecta a un conmutador).
- 5.7 El Cliente es responsable de proporcionar una fuente de alimentación según las especificaciones eléctricas locales para el Router Gestionado (se recomienda el uso de un SAI de alimentación ininterrumpida).
- 5.8 El Cliente deberá proporcionar toda la asistencia y cooperación razonables a los ingenieros de BT cuando estos trabajen en el emplazamiento.
- 5.9 El Cliente deberá configurar el software del Equipo del Cliente para proporcionar y probar la conectividad de extremo a extremo y para conectar el Equipo del Cliente a la LAN del Cliente.
- 5.10 El Cliente deberá, como parte del ejercicio de captura de datos, proporcionar a BT la información pertinente para que ésta pueda prestar el servicio.
- 5.11 Además de las disposiciones del Acuerdo, el Cliente acepta que es responsable y se asegurará de cumplir todos los requisitos normativos y de concesión de licencias aplicables para el uso del Servicio, incluidas, entre otras, las leyes y normativas locales que se aplican a la exportación y reexportación de cualquier software o dispositivo de cifrado. BT se reserva el derecho a exigir al Cliente que presente una prueba del cumplimiento de dichos requisitos normativos y de concesión de licencias antes de la prestación del Servicio. Si el Cliente no puede presentar dicha prueba a satisfacción de BT, ésta se reserva el derecho de suspender la prestación del Servicio o cancelar el Pedido. Si BT cancela el Pedido, se aplicarán las disposiciones relativas a la cancelación establecidas en las Condiciones Generales. El Cliente es responsable de obtener cualquier licencia local de importación y de Usuario, así como la autorización escrita de todas las autoridades respectivas necesarias
- 5.12 El Cliente reconoce y acepta que el Acceso a Internet es proporcionado por los Proveedores locales de BT, que son responsables de garantizar que cuentan con los permisos necesarios para proporcionar el Acceso a Internet. Si el Cliente utiliza la función de túnel dividido (Internet breakout o iLAN) para que el Cliente pueda proporcionar por sí mismo el Acceso a Internet, entonces el Cliente cumplirá con las leyes y regulaciones aplicables en relación con la provisión de Acceso a Internet a los Usuarios.

6 Cargos

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

Elemento de fijación de precios	Cargo único	Cargo recurrente	Notas
Acceso a Internet	Instalar/Desinstalar	Mensualmente	Se aplica cuando se utiliza el Internet proporcionado por BT/APA. N/A en caso de CPA
Router gestionado	Instalar/Desinstalar	Mensualmente	Las tarifas se basarán en las opciones de equipamiento, mantenimiento y gestión solicitadas.
Opción de gestión de Servicios			
Gestión de Servicios básicos	Instalar/Desinstalar	Mensualmente	Se aplica cuando se requiere la opción de gestión de servicios básicos (supervisión reactiva y descarga de tráfico sin capacidades de rendimiento mejoradas).
Gestión de Servicios de rendimiento mejorado	Instalar/Desinstalar	Mensualmente	Se aplica cuando el Cliente necesita cualquier combinación de opciones que mejore el rendimiento operativo: - priorización del tráfico - supervisión proactiva
Características adicionales			
Túnel dividido	Instalar/Desinstalar	Mensualmente	Incluye la conexión a Internet (IBO) y/o la LAN de Internet (iLAN).
Otras opciones de Servicio			
Alimentación de la gestión SNMP	Instalar/Desinstalar	N/A	Se cobra por sitio y por alimento.
Múltiple VPN	Instalar/Desinstalar	Mensualmente	El cargo es por VPN para la segunda y siguientes VPN).



Elemento de fijación de precios	Cargo único	Cargo recurrente	Notas
Registro del cortafuegos	Instalar/Desinstalar	N/A	El cargo es por sitio. Los cargos están incluidos si esta opción se solicita como parte del Pedido de servicio inicial para un sitio. Si se solicita después de que el Servicio se preste en el emplazamiento, se aplicará un cargo adicional a través de una solicitud de Servicio simple.
Solicitudes de Servicio simples	Instalar/Desinstalar	Cargo mensual	Sólo routers gestionados - Los cargos se basan en un cargo único y/o un cargo mensual recurrente.
Varios			Por solicitud. Véase el apartado 6.2 para los ejemplos con las definiciones y la estructura de cargos aplicables.
Reconfiguración	Instalar/Desinstalar	Mensualmente	Por elemento reconfigurado. Véase el Apartado 6.3 para más detalles.

6.2 Cargos Diversos**6.2.1 Incidencia en el Dominio del Cliente**

6.2.1.1 Además de lo establecido en el Anexo de Servicios Generales, BT se reserva el derecho a cobrar al Cliente, de acuerdo con el Apartado 6.2.1.2 siguiente, por la investigación de una incidencia cuando los diagnósticos de BT indiquen que el motivo de la misma es una Incidencia en el Dominio del Cliente.

6.2.1.2 BT se reserva el derecho a cobrar al Cliente los componentes establecidos en la siguiente tabla. Los cargos se cobrarán en la moneda del contrato correspondiente utilizando el tipo de cambio vigente.

Categoría de cargos	Componente del cargo
Asistencia técnica estándar	por incidente
Servicio de asistencia técnica de consultoría	por hora
Ingeniería de campo (ingenieros de BT)	Por visita a un centro y varía según el país
Ingeniería de campo (ingenieros de terceros)	Por visita a un centro y varía según el país

6.2.2 Cambios de Pedidos en Curso

Los cambios de pedidos en curso se definen como cualquier cambio realizado en un pedido confirmado recibido por BT. Los cambios están permitidos a lo largo del ciclo de vida del pedido, pero se aplicarán cargos que dependen tanto del tipo de cambio solicitado como del momento del ciclo de pedido en el que se realice la solicitud de cambio. Algunos cambios serán sencillos de gestionar e incurrirán en cargos mínimos, mientras que otros pueden requerir que BT cancele el pedido original y vuelva a emitir un nuevo pedido, lo que puede implicar el cobro de cargos por cese y reinstalación. BT repercutirá al Cliente todos los costes incurridos por terceros.

Se aplicarán los cargos completos por los cambios de pedido en curso, independientemente de si el pedido original tenía un cargo de instalación cero.

6.2.3 Tasas excepcionales**6.2.3.1 Cargos por Exceso de Obras (Línea de Acceso)**

Cuando se envíe un Pedido al tercero proveedor de la Línea de Acceso, y éste pueda requerir la realización de obras civiles para permitir la entrega. BT repercutirá cualquier cargo adicional de dicho Proveedor tercero al Cliente.

6.2.3.2 Cargos Adicionales por Visita al Emplazamiento

Cuando no se pueda acceder al emplazamiento a pesar de haberse acordado la fecha y hora de la visita con el Cliente, BT cobrará por cada visita fallida al emplazamiento.

6.2.3.3 Asistencia Fuera del Horario Laboral

BT cobrará por el trabajo adicional fuera del Horario Laboral contratado. Los siguientes son ejemplos de este tipo de trabajo:

- i. Cualquier instalación o modificación in situ realizada fuera del Horario Laboral contratado en un emplazamiento



- ii. Cualquier trabajo de configuración remota realizado fuera del Horario Laboral contratado para un enrutador gestionado
- iii. Cualquier reparación de una línea de acceso y/o un Router Gestionado solicitada fuera del Horario Laboral contratado.

6.2.3.4 Expedición:

BT cobrará al Cliente cualquier coste asociado en el que se incurra para satisfacer una solicitud del Cliente de una instalación temprana y/o una resolución de fallos más rápida en comparación con el Nivel de Servicio estándar.

6.3 Gastos de Reconfiguración

Todos los cambios de reconfiguración deben ser acordados en un Pedido.

6.3.1 Los cambios en la velocidad de acceso a Internet se tratarán como una desinstalación y una nueva provisión y, por lo tanto, incurrirán en un cargo único de desinstalación para el acceso existente, además de los cargos de instalación y recurrentes para el nuevo acceso.

6.3.2 Los cambios en el acceso a Internet en los que se produzca un cambio de una ubicación existente a una nueva, conllevarán un cargo de desinstalación, un cargo de nueva instalación y el cargo recurrente no se modificará si se utiliza el mismo acceso a Internet. Cualquier coste de terceros asociado al cese del Acceso a Internet en la ubicación existente también se repercutirá al Cliente.

6.3.3 Los cambios en los Routers Gestionados existentes conllevarán cargos de instalación por la actualización del hardware o el cambio de ubicación y cargos de desinstalación por el hardware sustituido o reubicado.

6.3.4 El cambio de un Router Gestionado a otro Router Gestionado solicitado por el Cliente conllevará nuevos cargos de instalación y recurrentes.

6.3.5 Excepciones

El traslado a una dirección diferente no cuenta como una reconfiguración. Se aplicará un Cargo de desinstalación por todos los elementos de la antigua dirección, y también se pagará un Cargo de instalación por los elementos de la nueva dirección.

Si el Cliente solicita cualquier tipo de trabajo en el Acceso a Internet (por ejemplo, redirigir el Acceso a Internet o suministrarlo a través de un portador diferente), las tarifas de acceso a Internet de terceros serán pagadas por el Cliente y se aplicará cualquier nuevo término de Servicio según lo establecido en un Pedido.

6.4 Cargos Adicionales

6.4.1 Si el Cliente no cumple con cualquiera de las responsabilidades del Cliente establecidas en la Cláusula 5 anterior o según lo establecido en las Condiciones generales y/o el Anexo de Servicio general, además de cualquier otro derecho o recurso que tenga BT, BT se reserva el derecho de cobrar al Cliente cualquier coste adicional en el que incurra como resultado de dicho incumplimiento.

6.4.2 BT puede modificar las tarifas del Servicio después del Periodo mínimo de servicio y en cada aniversario posterior. BT notificará al Cliente dichos cambios con un mínimo de dos (2) meses de antelación. Si el Cliente no está de acuerdo con esta modificación de los Cargos por el Servicio, deberá notificarlo a BT por escrito en un plazo de catorce (14) días desde la recepción de la notificación de BT y el Cliente podrá rescindir el Servicio previa notificación por escrito con al menos treinta (30) días de antelación. El Cliente no estará obligado a pagar el aumento de los Cargos por el Servicio.

6.4.3 Se aplicará un nuevo periodo mínimo de servicio para las actualizaciones. Además de los Cargos de instalación por las actualizaciones, se podrán aplicar cargos de desinstalación por las actualizaciones que requieran cambios en el Equipo, o en el proveedor de Acceso a Internet.

6.4.4 Hay un pequeño número de ubicaciones en las que se pueden aplicar cargos por exceso de uso. BT cobrará al Cliente un Cargo por exceso de descarga si el uso del Servicio por parte del Cliente supera los límites de descarga del proveedor. Este cargo será de aplicación cada dos (2) meses, a plazos.

6.4.5 En el caso de que BT necesite actualizar el software con fines operativos o para corregir una avería, no se cobrará por dicha actualización del software en un router gestionado por BT. Si la actualización del Software requiere también una actualización del hardware, como por ejemplo, memoria adicional, se cobrará al Cliente la actualización del hardware según las tarifas vigentes en ese momento para los Routers Gestionados.



7 Niveles de Servicio

- 7.1 Para el Servicio que utiliza Internet proporcionado por BT:
- (i) Serán de aplicación los Niveles de Servicio de Disponibilidad y Tiempo de Restauración (Resiliencia) con los Créditos de Servicio asociados, tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales, a los elementos del Servicio dentro de la PYME; y
 - (ii) Será de aplicación el Nivel de Servicio de Entrega con los Créditos de Servicio asociados, tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales; excepto a las actualizaciones o cambios de los Servicios, a menos que éstos requieran la instalación de nuevos componentes y tengan una Fecha de Entrega Comprometida proporcionada por BT.
- 7.2 Para el Servicio prestado mediante APA:
- (i) los Niveles de Servicio de Disponibilidad y Tiempo de Restauración (Resiliencia) con los Créditos de Servicio asociados, tal y como se establece en el Anexo de Servicios Generales, se aplicarán a los elementos del Servicio dentro de la PYME; y
 - (ii) el Nivel de Servicio de Entrega establecido en el Anexo de Servicios Generales no se aplicará, ya que sólo se aplican objetivos de entrega indicativos al Servicio.
- 7.3 Para el Servicio con CPA, no se aplican Niveles de Servicio ni Créditos de Servicio.
- 7.4 Los Niveles de Servicio específicos para el Servicio del Cliente se establecerán en el Pedido.
- 7.5 Si se utiliza una dirección IP dinámica, los Niveles de Servicio no se aplicarán a ningún tiempo de inactividad resultante de la actualización de la dirección IP dinámica.
- 7.6 La navegación por Internet desde el Enrutador gestionado que no sea a través de la función de túnel de división del servicio perjudicará al Servicio. En estas circunstancias, BT no será responsable de ningún fallo en el Servicio y no se aplicarán los Niveles de Servicio.

8 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 a través de Túneles IPSec- no incluye ningún Tratamiento de Datos Personales del Cliente, ya que el Servicio utiliza datos a nivel de red, pero no se captura 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 trata datos personales más allá de los necesarios para el suministro, la garantía y la facturación.