



PARTES:	El Cliente	BT Spain
Nombre o razón social	XXXXXXXXXXXX (en lo sucesivo, "El Cliente")	BT GLOBAL ICT BUSINESS SPAIN, S.L.U. (en lo sucesivo, "El Proveedor", "Proveedor" o "BT")
Domicilio Fiscal	XXXXXXXXXXXX	C/ María Tubau N°3 28050 Madrid
NIF/IVA	XXXXXXXXXXXX	B- 88625496
Representante de la Empresa	XXXXXXXXXXXX NIF de representante (Número de identificación fiscal) XXXXXXXXXXXX Cargo: XXXXXXXXXXXXXXX	Paul Rhodes NIF de representante (Número de identificación): X0.688.132-H Cargo: Representante legal

1 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Además de los términos definidos en las Condiciones Generales, los términos en mayúsculas de este Anexo tendrán el significado que se indica a continuación (y en caso de conflicto entre estos términos definidos y los términos definidos en las Condiciones Generales o los Anexos de Servicios Asociados, estos términos definidos tendrán prioridad a efectos de este Anexo).

"Actualizaciones de Firmas": actualizaciones específicas del proveedor que abordan las medidas conocidas para contrarrestar las amenazas.

"Anexo" significa cualquier anexo al Anexo de un Asociado que describa un Servicio o establezca los términos específicos que se le aplican.

"BT Managed Security Service" tiene el significado que se le da en este Anexo.

"Cambio Complejo" significa un cambio que no es un Cambio Simple según lo establecido en el Apartado 14.1.

"Cambio de Emergencia" significa un Cambio Simple altamente crítico, tal y como se establece en el Apartado 14.1.

"Cambio Estándar" significa, con respecto a un Cambio Simple, las actualizaciones y modificaciones necesarias como resultado de los desarrollos previstos y las mejoras de seguridad establecidas en el Apartado 14.1.

"Cambio Simple" significa los Cambios Simples establecidos en el Apartado 14.1 y especificados en el Anexo para cada Servicio Asociado.

"Cambio Urgente" significa un Cambio Simple según lo establecido en el Apartado 14.1 que requiere actualizaciones y modificaciones urgentes necesarias como resultado de actividades no planificadas o imprevistas, pero que no son críticas para mantener la seguridad de la organización.

"Cargos Recurrentes" se refiere a los Cargos por el Servicio o la parte aplicable del Servicio que se facturan repetidamente en cada periodo de pago (por ejemplo, cada mes), según lo establecido en cualquier Pedido aplicable. Esto puede incluir Cargos relacionados con licencias recurrentes y acuerdos de asistencia de terceros.

"Centro de Operaciones de Seguridad" o **"SOC"** hace referencia al equipo de BT responsable de la Supervisión y Gestión de los Servicios Asociados prestados en virtud del Servicio BT Managed Security.

"CLUF" tiene el significado que se le da en el Apartado 17.3 **"CVSS"** significa Sistema Común de Puntuación de Vulnerabilidades v3.0.

"Configuración Inicial" significa la facilitación de la configuración y prestación de los Servicios Asociados según lo establecido en el Apartado 4.

"Crédito de Servicio" se refiere a cualquier compensación por el incumplimiento por parte de BT de un Nivel de Servicio según lo establecido en el Anexo.

"Despliegue Controlado" hace referencia a la fase de despliegue controlado del Servicio BT Managed Security, tal y como se establece en el Apartado 5.

"Dirección IP": número único en Internet de una tarjeta o controlador de red que identifica un dispositivo y es visible por todos los demás dispositivos en Internet.

"Dispositivo de Seguridad" hace referencia al Equipo de BT o al Equipo del Cliente que BT gestiona en nombre del Cliente como parte de los Servicios Asociados utilizados para aplicar el/los CSP. El Dispositivo de Seguridad puede ser físico o virtual.

"Emplazamiento" se refiere a una ubicación en la que se presta el Servicio BT Managed Security o el Servicio Asociado.



"**Equipo de BT**" hace referencia a cualquier equipo y cualquier Software relacionado que BT posea o del que tenga licencia y que BT utilice para prestar el Servicio de seguridad gestionado de BT o los Servicios Asociados.

"**Equipo del Cliente**" hace referencia a cualquier equipo (incluidos los adquiridos y propiedad del Cliente) y cualquier software, distinto del Equipo de BT, utilizado por el Cliente en relación con un Servicio Asociado.

"**Fecha Comprometida del Cliente**" hace referencia, a efectos del Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo establecido en el Apartado 19 de este Anexo, a la fecha proporcionada por BT en la que debe comenzar la entrega de un Servicio Asociado, incluido el Servicio BT Managed Security solicitado (o cada parte del mismo, incluido cada Emplazamiento).

"**Fecha de Servicio Operativo**" hace referencia a la fecha en la que BT pone a disposición del Cliente por primera vez un Servicio BT Managed Security y un Servicio Asociado, que será la fecha de finalización de la Configuración Inicial.

"**Foundation**" se refiere al nivel de servicio Foundation Graded según lo establecido en este Anexo.

"**Foundation Plus**" significa el nivel de servicio escalonado Foundation Plus que figura en este Anexo.

"**Gestión Unificada de Amenazas**" o "**UTM**": un enfoque de la seguridad de la información en el que una única instalación de hardware o software proporciona múltiples funciones de seguridad.

"**Gestor de Optimización de la Seguridad**" se refiere al gestor de seguridad designado por BT que trabajará con el Cliente en relación con las actividades establecidas en el Apartado 12.

"**Gestor de Proyectos de BT**" hace referencia al gestor de proyectos que BT designa para que actúe de enlace con el Cliente en cuestiones relacionadas con la Configuración Inicial, tal y como se establece en este Anexo.

"**Guías del Usuario**" se refiere a los documentos que establecen detalles sobre cómo el Cliente:

- (a) acceder al Portal de Seguridad BT;
- (b) introducir cambios en el o los PEC; y
- (c) informes de acceso.

"**Horario Laboral**" significa entre las 08:00 y las 17:00 horas de un Día Hábil.

"**Incidencia**" hace referencia a una interrupción no planificada o a una reducción de la calidad del Servicio BT Managed Security o de los Servicios Asociados o de un elemento concreto del Servicio BT Managed Security o de los Servicios Asociados.

"**Incidencia Cualificada**" significa un Incidencia, que resulta en una pérdida total del Servicio (tanto primario como cualquier resiliencia/respaldo) a un Emplazamiento o Servicio; excepto si esto se debió a un evento excluido según lo establecido en este Anexo o el Anexo de un Servicio Asociado.

"**Inteligencia sobre Amenazas a la Seguridad**" o "**STI**": el servicio de inteligencia sobre amenazas a la seguridad establecido en el Apartado 6.

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

"**Límite de Gestión del Servicio**" tiene el significado que se le da en el Apartado 18.

"**Mantenimiento**" se refiere a cualquier trabajo en la Red de BT o el Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados, incluido el mantenimiento, la reparación o la mejora del rendimiento de la Red de BT o el Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados.

"**Mantenimiento Planificado**" se refiere a cualquier mantenimiento que BT haya previsto realizar con antelación.

"**Manual del Cliente**" hace referencia a un documento que se proporciona al Cliente una vez finalizada la fase de Configuración Inicial para proporcionarle información relevante para el Servicio BT Managed Security y el Nivel de Servicio adquirido. El Manual del Cliente no es un documento contractual.

"**Mejora Continua**" hace referencia a la fase de mejora continua del Servicio BT Managed Security, tal y como se establece en los Apartados 12 y 13.

"**Nivel de Servicio**" significa el Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo establecido en este Anexo y los Niveles de Servicio establecidos en el(los) Anexo(s) de Servicio(s) Asociado(s) aplicable(s).

"**Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo**" tiene el significado que se le da en el Apartado 19. "**Servicios Asociados**" hace referencia a los productos y servicios de BT que el Cliente puede utilizar con el Servicio BT Managed Security y que se establecen en el Pedido.

"**Nivel de Servicio Graduado**" es el término utilizado para describir el nivel de funciones de gestión del Servicio BT Managed Security y se clasifica como Foundation, Foundation Plus o Premium.

"**Nombre de Dominio**": nombre legible en una página de Internet vinculado a una dirección IP numérica.

"**Objetivo de Servicio**": cualquier objetivo que BT pretenda alcanzar según lo establecido en este u otro Anexo o en un Anexo de Servicio Asociado.

"**Optimización de CSP de Despliegue Controlado**" se refiere al ajuste fino del CSP(s) del Cliente, realizado por el Cliente o con respecto a Foundation Plus o Premium únicamente ambas Partes conjuntamente según lo establecido en el Apartado 5.

"**P1**" - "**P2**" - "**P3**" - "**P4**" y "**P5**" tienen el significado que figura en el cuadro del Apartado 8.1.4.

"**Parche**": programa informático proporcionado por el proveedor y destinado a solucionar una vulnerabilidad específica.

"**Periodo de Optimización del CSP de Despliegue Controlado**" significa con respecto a:



- (a) Foundation, 48 horas después de recibir la notificación de BT;
- (b) Foundation Plus, hasta 30 Días Hábiles después de recibir la notificación de BT; y
- (c) Premium, hasta 30 Días Hábiles después de recibir la notificación de BT.

"**Personal de BT**" hace referencia a todos los empleados de BT que participan en la prestación del Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados (o la parte pertinente de los mismos) en cada momento.

"**Plazo de Implementación Previsto**": el plazo de implementación previsto a partir de la aceptación por BT de la solicitud de cambio de CSP del Cliente, tal como se establece en la tabla del Apartado **Error! Reference source not found.**

"**Política de Seguridad del Cliente**" o "**CSP**" significa la política de seguridad del Cliente que contiene las reglas de seguridad, establecidas y propiedad del Cliente, que se aplican al Servicio Asociado aplicable y determinan el funcionamiento del Servicio Asociado aplicable.

"**Política de Uso Razonable**" se refiere a una serie de Cambios Simples incluidos en los Cargos, tal y como se establece con más detalle en el Apartado 14.1.10.

"**Portal de Seguridad de BT**" hace referencia a una o varias páginas web que BT pone a disposición del Cliente para proporcionar una o varias funciones específicas en relación con el Servicio de seguridad gestionado de BT o los Servicios Asociados.

"**Premium**" significa el Nivel de Servicio Premium según lo establecido en este Anexo.

"**Proceso de Gestión de Cambios del CSP**" se refiere al proceso en relación con los cambios del CSP o los CSP tal y como se establece en este Anexo.

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

"**Puntuación CVSS Alta**" se entiende una puntuación CVSS comprendida entre 7,0 y 8,9.

"**Puntuación CVSS Crítica**" es una puntuación CVSS comprendida entre 9,0 y 10,0.

"**Puntuación CVSS media**" es una puntuación CVSS comprendida entre 5,0 y 6,9.

"**Recurso**" se refiere a un recurso físico como la CPU o la RAM presente en un dispositivo de seguridad utilizado durante el uso del Dispositivo de Seguridad y cuyo agotamiento causaría una Incidencia o degradación del Servicio Asociado correspondiente.

"**Red de Área Local**" o "**LAN**" significa la infraestructura que permite la capacidad de transferir servicios IP dentro del Emplazamiento(s) (incluyendo datos, voz y servicios de videoconferencia).

"**Red de BT**": la red de comunicaciones propiedad de BT o alquilada por BT y utilizada para prestar BT Managed Security o un Servicio Asociado.

"**Registros de Alertas**": registros que rastrean eventos de alerta (por ejemplo, detección de anomalías).

"**Registros de Auditoría**" son los registros que rastrean los cambios (por ejemplo, cambios en las reglas del cortafuegos) y los intentos de acceso (autenticación/autorización).

"**Registros Operativos**" se entienden los registros que rastrean la actividad (por ejemplo, permitir/denegar en un cortafuegos).

"**Service Desk**" hace referencia al servicio de asistencia con el que el Cliente puede ponerse en contacto para enviar solicitudes de servicio, notificar Incidencias y formular preguntas sobre el Servicio BT Managed Security o los Servicios Asociados.

"**Servicio**" puede referirse a los Servicios BT Managed Security, a un Servicio Asociado o a la combinación de ambos.

"**Servicio de Habilitación**" se refiere a los servicios que son necesarios para que un Servicio Asociado funcione según lo establecido en el Anexo del Servicio Asociado y el Cliente se asegurará de que estos servicios cumplan los requisitos técnicos mínimos que BT especifique.

"**Servicios Profesionales**" se refiere a aquellos servicios prestados por BT que están servicios relacionados con la mano de obra.

"**Supervisión y Gestión**" hace referencia a la fase de supervisión y gestión del Servicio BT Managed Security, tal y como se establece en este Anexo.

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

"**Tiempo de Establecimiento Objetivo**" tiene el significado que figura en la tabla del Apartado 8.1.5 para el nivel de prioridad y el Nivel de Servicio Graduado correspondientes.

"**Vulnerabilidad**": susceptibilidad de un software que puede ser explotada por un atacante.

Por "gestión de vulnerabilidades y aplicación de parches" se entienden los servicios de gestión de vulnerabilidades y aplicación de parches de los dispositivos de seguridad establecidos en el Apartado 13.

2 RESUMEN DEL SERVICIO

- 2.1 El Servicio BT Managed Security proporciona al Cliente una gama de servicios de gestión de seguridad graduados que pueden utilizarse en asociación con, y como superposición a, los Servicios Asociados ("BT Managed Security Service").



2.2 El presente Anexo proporciona una visión general de los Niveles de Servicio Graduados disponibles que pueden aplicarse a un Servicio Asociado específico y las condiciones generales aplicables relacionadas. En el Anexo específico de cada Servicio Asociado se establece en qué medida se aplica un Nivel de Servicio Graduado a un Servicio Asociado y, al solicitar dicho Servicio Asociado, el Cliente seleccionará el Nivel de Servicio Graduado requerido y las características pertinentes en el Pedido.

3 VISIÓN GENERAL DE LOS POSIBLES GRADOS DE SERVICIO

3.1 Los Niveles de Servicio Graduados aplicables que pueden estar disponibles para un Servicio Asociado específico se indican en la tabla siguiente:

	Foundation	Foundation Plus	Premium
Entrega - Configuración Inicial de los Servicios Asociados			
Política de Seguridad del Cliente			
Servicios Asociados	Políticas estándar de buenas prácticas	Política de seguridad personalizable	Política de seguridad personalizable
Gestor de Proyectos BT asignado para la Configuración Inicial	✗ Actualización disponible como Opción de Servicio	✓ Nombre Actualización disponible como Opción de Servicio	✓ Nombramiento y posible visita al lugar en función de la ubicación.
Entrega puntual Niveles de servicio disponibles	✗	✓	✓
Entrega - Despliegue Controlado de los Servicios Asociados			
El Despliegue Controlado del Periodo de Optimización del CSP comienza al finalizar la Configuración Inicial			
Servicios Asociados Despliegue Controlado del Periodo de Optimización CSP	Tiempo estimado por BT: 48 horas	Tiempo estimado por BT: hasta 30 días	Tiempo estimado por BT: hasta 30 días
Apoyo de BT a las pruebas y ajustes de los CSP	✗	✓	✓
En Vida - Seguimiento y Gestión de los Servicios Asociados			
Inteligencia sobre Amenazas a la Seguridad - Boletines e informes de inteligencia sobre amenazas	✓	✓	✓
Vigilancia Proactiva			
Vigilar los problemas inminentes que puedan afectar a los Servicios Asociados	✓	✓	✓
	Sondeo en Servicios asociados para comprobar la alimentación y la conectividad de la red, pruebas de estado, supervisión de intentos de acceso no autorizados	Además de las características de Foundation; seguimiento de las solicitudes en el marco de los Servicios Asociados	Además de las características de Foundation Plus; gestión de contraseñas y control de caducidad de certificados
Gestionar las incidencias del Servicio			
Service Desk 24x7x365	✓	✓	✓
Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	BT selecciona el SOC adecuado	BT selecciona el SOC adecuado	El cliente puede optar por un SOC regional cuando esté disponible
Idioma del Service Desk	Inglés	Inglés	Según lo acordado con BT (inglés por defecto)
Actualizaciones de Firmas	BT identificará, probará y aplicará las actualizaciones de firmas para las funciones de gestión unificada de amenazas de los servicios asociados		
Captura de Registros			



	Foundation	Foundation Plus	Premium
Disponibilidad de registros a petición incluida en los Cargos.	Registros de Auditoría y Alerta 60 días Registros Operativos 30 días	Registros de Auditoría y Alertas 120 días Registros Operativos 30 días	Registros de Auditorías y Alertas - Periodo móvil de 13 meses Registros Operativos 30 días
Gestión de Licencias y Acuerdos de Asistencia a Proveedores			
Garantizar que todas las licencias de software y los acuerdos de asistencia de proveedores necesarios se suscriban y renueven cuando sea necesario para los servicios de terceros proveedores en nombre del Cliente.	✓	✓	✓
Mejora Continua de los Servicios Asociados			
Revisiones sobre el Servicio BT Managed Security and Servicios Asociados	Cada 6 meses	Trimestral	A intervalos acordados por ambas Partes
Identificación de Vulnerabilidades. Parche de Vulnerabilidad incluido en los Cargos (puntuación CVSS)	Puntuación CVSS 9 y superiores	Puntuación CVSS 7 y superiores	Puntuación CVSS 5 y superiores
Gestión del Cambio CSP	A través del Portal de Seguridad	A través del Portal de Seguridad o del Gestor de Optimización de la Seguridad y con los plazos de aplicación previstos para los cambios.	Además de Foundation Plus; asistencia de BT para identificar errores o posibles consecuencias imprevistas de los cambios solicitados por los Clientes.

- 3.2 El Nivel de Servicio Graduado seleccionado con el Pedido inicial también se aplicará a cualquier Pedido futuro que el Cliente pueda realizar para el Servicio Asociado, ya que el Cliente no puede tener más de un Nivel de Servicio Graduado.
- 3.3 El Cliente podrá cambiar a un Nivel de Servicio Graduado superior, pero no podrá bajar a un Nivel de Servicio Graduado inferior durante el Período Mínimo de Servicio o cualquier Período de Renovación posterior, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
- 3.3.1 firma de un nuevo Pedido;
 - 3.3.2 no se abonará ningún Cargo por cancelación a partir del Nivel de Servicio Graduado desde el que se traslade el Cliente;
 - 3.3.3 el Período Mínimo de Servicio seguirá aplicándose al Nivel de Servicio Graduado mejorado; y
 - 3.3.4 cualquier nuevo Cargo para el Nivel de Servicio mejorado se acordará mediante un nuevo Pedido; teniendo en cuenta lo siguiente:
 - (a) Si el Cliente paga anual o trimestralmente por adelantado, el Cliente pagará a BT la diferencia de Cargos entre el Nivel de Servicio Graduado inferior y el superior durante el Período Mínimo de Servicio o el Período de Renovación que el Cliente haya pagado por adelantado y comenzará a pagar los nuevos Cargos por el Nivel de Servicio Graduado superior a partir del siguiente periodo de facturación;
 - (b) si el Cliente paga mensualmente por adelantado, el Cliente abonará a BT los Cargos correspondientes al Nivel de Servicio Graduado superior a partir del periodo de facturación de un mes anterior a la fecha de la actualización.
- 3.4 En caso de conflicto entre las disposiciones de los Niveles de Servicio Graduado, el orden de prioridad de la disposición correspondiente, en función del Nivel de Servicio Graduado solicitado por el Cliente, será el siguiente:
- 3.4.1 Premium;
 - 3.4.2 Foundation Plus;
 - 3.4.3 Foundation.

4 ENTREGA - CONFIGURACIÓN INICIAL



BT facilitará la configuración y prestación de los Servicios Asociados tal y como se establece en el Anexo correspondiente de un Servicio Asociado y como se detalla en el Pedido. La configuración y la entrega, así como las obligaciones de cada una de las Partes, pueden variar en función del Nivel de Servicio Graduado seleccionado con el Servicio Asociado y de la naturaleza del Servicio Asociado, tal y como se establece en el Anexo correspondiente de dicho Servicio Asociado.

4.1 Obligaciones de BT

Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, si procede, durante la prestación del Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados, BT realizará las siguientes acciones:

Obligaciones de BT con Foundation

- 4.1.1 facilitar al Cliente los datos de contacto del Service Desk;
- 4.1.2 cumplir todas las normas y reglamentos de salud y seguridad razonables, así como los requisitos de seguridad razonables que se apliquen en el/los Emplazamiento(s) y que el Cliente haya notificado a BT por escrito, pero BT no será responsable si, como resultado de dicho cumplimiento, BT incumple alguna de sus obligaciones en virtud del presente Contrato;
- 4.1.3 proporcionar políticas estándar que reflejen las buenas prácticas;
- 4.1.4 mantener informado al Cliente durante todo el proceso de entrega.
- 4.1.5 coordinar la prestación de los Servicios Asociados;
- 4.1.6 revisar la fecha de entrega prevista si el Cliente solicita un cambio en el Servicio Asociado antes de la fecha de entrega prevista para adaptarse a dicho cambio;
- 4.1.7 configurar los Servicios Asociados, si fuera necesario, de acuerdo con las políticas de CSP seleccionadas por el Cliente.
- 4.1.8 realizar una serie de pruebas estándar en el Servicio Asociado para asegurarse de que está configurado correctamente;
- 4.1.9 conectar los Servicios Asociados a cada Servicio de Habilitación según lo establecido en el Anexo para el Servicio Asociado correspondiente;
- 4.1.10 en su caso, para un Servicio Asociado, tal y como se establece en el respectivo Anexo de dicho Servicio Asociado,
 - (a) organizar la realización de cualquier estudio para confirmar la disponibilidad de un entorno adecuado para la prestación de los Servicios Asociados (incluida la confirmación de la presencia de Servicios de Habilitación);
 - (b) instalar el Equipo de BT y el Equipo del Cliente
- 4.1.11 En la fecha en la que BT haya completado las actividades de este Apartado, BT confirmará al Cliente la fecha en la que se ha completado la Configuración Inicial, que ha comenzado el Periodo de Optimización de CSP de Despliegue Controlado y la Fecha de Servicio Operativo.

Obligaciones adicionales de BT con Foundation Plus

- 4.1.12 BT designará a un Gestor de Proyectos de BT para que sea el único punto de contacto del Cliente durante la Configuración Inicial. El Gestor de Proyectos de BT llevará a cabo cualquier actividad a distancia y no visitará las instalaciones del Cliente.
- 4.1.13 BT prestará el Servicio Asociado de acuerdo con el Nivel de Servicio de Entrega Puntual establecido en el Apartado 19 de este Anexo;
- 4.1.14 BT proporcionará una política de seguridad personalizable para utilizarla como CSP del Cliente.

Obligaciones adicionales de BT con Premium

- 4.1.15 BT proporcionará un Gestor de Proyectos de BT designado que estará disponible para asistir a reuniones en las Instalaciones del Cliente en función de la ubicación del Cliente durante la duración de la Configuración Inicial.

4.2 Obligaciones del Cliente

Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, si procede, durante toda la prestación del Servicio BT Managed Security y los Servicios Asociados, el Cliente deberá:

Obligaciones del Cliente con Foundation

- 4.2.1 seleccionar las pólizas adecuadas para utilizarlas como CSP del Cliente cuando éste realice el Pedido y asegurarse de que las pólizas estándar que elija el Cliente cumplan los requisitos de éste;
- 4.2.2 hacerse responsable de definir el o los CSP en curso del Cliente más allá de lo establecido en las políticas seleccionadas por el Cliente tras la Fecha de Servicio Operativo; y



- 4.2.3 si para un Servicio asociado, tal y como se establece en el Anexo correspondiente de dicho Servicio asociado, se requiere un estudio por parte de BT y los estudios identifican que el Cliente debe realizar trabajos adicionales para proporcionar un entorno adecuado, el Cliente completará estos trabajos antes de la instalación de los Servicios Asociados aplicables. Si no lo hace, es posible que se modifique la fecha de entrega y que BT deba proporcionar un nuevo presupuesto al Cliente, detallando los Cargos adicionales que el Cliente deberá abonar por los trabajos adicionales que deban realizarse. En tal caso:
- (a) cuando el Cliente acepte el nuevo presupuesto, BT podrá:
 - (i) cancelar el Pedido existente para el/los Centro(s) afectado(s) y generar un nuevo Pedido para el/los Centro(s) afectado(s), con una nueva fecha de entrega; o bien
 - (ii) modificar el pedido existente para reflejar los nuevos requisitos y fijar una nueva fecha de entrega;
 - (b) si el Cliente no acepta el nuevo presupuesto, BT cancelará el Pedido existente del Cliente para la prestación del Servicio de seguridad gestionado por BT o el Servicio asociado al Emplazamiento o Emplazamientos afectados y BT no tendrá obligación de prestar el Servicio BT Managed Security o el Servicio Asociado a dicho Emplazamiento.

4.3 Opciones de Servicio

Las siguientes Opciones de Servicio están disponibles siempre que se acuerden en el Pedido junto con cualquier Cargo adicional por dichas Opciones de Servicio:

- 4.3.1 Un Gestor de Proyectos BT designado. Si no forma parte del Nivel de Servicio Graduado seleccionado por el Cliente, éste podrá solicitar a BT que nombre a un Gestor de Proyectos de BT para que sea el único punto de contacto del Cliente durante la Configuración Inicial. El Cliente podrá seleccionar en el Pedido si dicho Gestor de Proyectos a) realizará cualquier actividad a distancia y no visitará las Instalaciones del Cliente o b) estará disponible para asistir a reuniones en las Instalaciones del Cliente. Si el Cliente requiere un Gestor de Proyectos de BT designado, el Cliente proporcionará un Gestor de Proyectos del Cliente y un equipo técnico del Cliente para trabajar con el Gestor de Proyectos de BT designado durante la Configuración inicial y el Periodo de Optimización del Despliegue Controlado; y
- 4.3.2 Servicios Profesionales de BT. Si no forma parte del Nivel de Servicio Graduado seleccionado por el Cliente, éste podrá solicitar que BT le preste Servicios Profesionales para ayudarle a crear su(s) CSP. No obstante, la responsabilidad de los CSP seguirá recayendo en el Cliente.

5 ENTREGA - DESPLIEGUE CONTROLADO

- 5.1 **Obligaciones de BT.** Durante el Periodo de Optimización del CSP de Despliegue Controlado, BT deberá:

Obligaciones de BT con Foundation

- 5.1.1 preparar un plan de despliegue;
- 5.1.2 proporcionar al Cliente las Guías del Usuario del Servicio Asociado;
- 5.1.3 colaborar con el Cliente para que BT proporcione soporte de activación al Cliente, de modo que éste tenga acceso a los Portales necesarios para la configuración del Servicio Asociado. Si BT tiene conocimiento de que el Cliente no puede acceder al Portal de Seguridad de BT, o si el Cliente se lo comunica, BT dirigirá al Cliente al personal de BT adecuado para que revise la solicitud del Cliente;
- 5.1.4 desplegar el Servicio Asociado utilizando los métodos de suministro acordados y, si el Cliente ha optado por incluir la opción de servicios de despliegue en los Servicios, BT trabajará con el Cliente para decidir qué método de despliegue utilizar;
- 5.1.5 no proporcionar más asistencia al Cliente durante el Periodo de Optimización de CSP de despliegue controlado. Si el Cliente ha solicitado cambios en el CSP durante el Periodo de Optimización del CSP de Despliegue Controlado, BT dirigirá al Cliente al servicio de gestión de cambios del CSP en el Portal de Seguridad de BT; y
- 5.1.6 una vez que el Cliente informe a BT de que la Optimización de CSP de Despliegue Controlado ha finalizado, notificará al Cliente la fecha de finalización de la Optimización de CSP de Despliegue Controlado.

Obligaciones adicionales de BT con Foundation Plus y Premium.

- 5.1.7 proporcionar cualquier otra ayuda al Cliente para llevar a cabo la Optimización CSP del Despliegue Controlado.

- 5.2 **Obligaciones del Cliente.** Durante el Periodo de Optimización del Despliegue Controlado CSP, el Cliente deberá:



- 5.2.1 hacerse responsable de llevar a cabo la Optimización del Despliegue Controlado del CSP dentro del Período de Optimización del Despliegue Controlado del CSP de conformidad con las Guías del Usuario;
- 5.2.2 notificar a BT cuando el Cliente haya completado la Optimización de CSP de Despliegue Controlado. Si el Cliente no proporciona a BT dicha notificación antes de que finalice el Período de Optimización de CSP de despliegue controlado, se considerará que el Cliente ha completado la Optimización de CSP de Despliegue Controlado; y
- 5.2.3 presentar cualquier cambio que el Cliente requiera al CSP como resultado de la Optimización del CSP de Despliegue Controlado a través del Proceso de Gestión de Cambios del CSP.

6 EN VIDA - SUPERVISIÓN Y GESTIÓN - INTELIGENCIA CONTRA AMENAZAS DE SEGURIDAD

- 6.1 **Obligaciones de BT.** A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT proporcionará con cada Nivel de Servicio Graduado los siguientes boletines e informes de información general en inglés a una lista acordada de Contactos del Cliente:
 - 6.1.1 avisos diarios sobre amenazas: ofrecen una visión de los últimos titulares en materia de seguridad, actores, objetivos, operaciones y campañas, vulnerabilidades y direcciones IP sospechosas;
 - 6.1.2 resúmenes de amenazas globales: ofrecen una visión amplia y de alto nivel de los sucesos y ataques significativos ocurridos en todo el mundo y en todos los sectores;
 - 6.1.3 sesiones informativas mensuales a nivel ejecutivo: ofrecen una visión a nivel de CISO del panorama de las amenazas, centrándose en los acontecimientos que afectan a las organizaciones globales desde una perspectiva estratégica; y
 - 6.1.4 boletines críticos globales: proporcionan una evaluación técnica de sucesos de seguridad globales significativos, como WannaCry, para que pueda obtenerse una comprensión más detallada.
- 6.2 **Obligaciones del Cliente.** A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente será responsable de resolver los problemas sobre los que BT le avise con antelación como parte de la Información sobre amenazas a la seguridad mencionada anteriormente.

7 EN VIDA - SUPERVISIÓN Y GESTIÓN - SUPERVISIÓN PROACTIVA

Lo siguiente sólo es aplicable a los Servicios Asociados en los que el respectivo Anexo de Servicio incluya explícitamente la supervisión proactiva con el Servicio Asociado.

- 7.1 **Obligaciones de BT.** A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT deberá:
 - Obligaciones de BT con Foundation**
 - 7.1.1 supervisar el rendimiento de los Servicios asociados a intervalos establecidos por BT y, siempre que sea posible, avisar con antelación al Cliente a través del Portal de Seguridad de BT de los problemas inminentes que puedan afectar a un Servicio Asociado y que BT identifique como resultado de la supervisión. Es posible que BT no identifique todos los problemas inminentes;
 - 7.1.2 comprobar que los Servicios Asociados funcionan correctamente;
 - (a) sondear el Dispositivo de Seguridad para comprobar que está encendido y tiene conectividad de red. Si el Dispositivo de Seguridad no está encendido o no tiene conectividad de red, el SOC investigará y tomará las medidas oportunas o recomendará al Cliente que tome las medidas necesarias;
 - (b) Prueba de estado del Dispositivo de Seguridad: BT realizará pruebas a intervalos regulares a discreción de BT de la siguiente manera:
 - (i) Estado de los recursos: realización de una (1) prueba por recurso por Security Appliance, como CPU y RAM;
 - (ii) estado físico: realización de una prueba por atributo físico por dispositivo de seguridad, como la temperatura, cuando sea aplicable al Dispositivo de Seguridad;
 - (iii) comparar los resultados de las pruebas con los umbrales estándar del proveedor y notificar cualquier variación al SOC. El SOC investigará y tomará las medidas oportunas o recomendará al Cliente que tome las medidas necesarias;
 - (c) supervisión de accesos: genera alertas en tiempo casi real de intentos de acceso no autorizados; y
 - (d) estado de actualización de la aplicación: en UTM/IDS/URLF y otras aplicaciones seleccionadas como parte del Servicio Asociado;
 - Obligaciones adicionales de BT con Foundation Plus**
 - 7.1.3 acordar con el Cliente un proceso para ponerse en contacto con él cuando identifique un problema que afecte a los Servicios Asociados.



7.1.4 además de cualquier otra comprobación realizada por BT en virtud de Foundation, comprobar que los Servicios Asociados funcionan correctamente supervisando las aplicaciones de los Servicios Asociados pertinentes en relación con los parámetros establecidos por BT.

Obligaciones adicionales de BT con Premium

7.1.5 además de cualquier otra comprobación realizada por BT en el marco de Foundation y Foundation Plus; comprobar que los Servicios Asociados funcionan correctamente mediante:

- (a) gestión de contraseñas, incluida la comprobación de la antigüedad y la complejidad de las contraseñas, junto con la comprobación de los hash de las contraseñas con bases de datos de hash de contraseñas filtradas conocidas; y
(b) seguimiento de la caducidad de los certificados, mientras que el Cliente sigue siendo responsable de la actualización de los certificados.

7.2 Obligaciones del Cliente. A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:

- 7.2.1 hacerse responsable de resolver los problemas de los que BT avise con antelación al Cliente; y
7.2.2 asegurarse de que el Cliente o terceros, según sea necesario, configuren el enrutamiento/permisos en plataformas o Servicios Asociados para permitir a BT llevar a cabo la supervisión.

8 EN VIDA - SUPERVISIÓN Y GESTIÓN - GESTIONAR LAS INCIDENCIAS DEL SERVICIO.

8.1 Obligaciones de BT. A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT actuará como único punto de contacto para la resolución de Incidencias relacionadas con el Servicio Asociado; en función del Nivel de Servicio Graduado seleccionado por el Cliente, BT deberá:

Obligaciones de BT con Foundation

- 8.1.1 gestionar un Service Desk que se encargará de todas las notificaciones de Incidencias y que estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y contará con profesionales formados en seguridad. Todas las comunicaciones con el Service Desk se harán en inglés;
8.1.2 aceptar únicamente las Incidencias planteadas por el Cliente a través del Portal de Seguridad de BT si el Cliente sólo encargó Foundation;
8.1.3 entregar al Cliente un Ticket si BT identifica una Incidencia;
8.1.4 evaluar la Incidencia con arreglo a los criterios que figuran en el cuadro siguiente:

Table with 2 columns: Prioridad and Descripción. Rows include P1 (Uno o más Emplazamientos o Servicios principales no están disponibles...), P2 (Impacto material en el Servicio Asociado...), P3 (Impacto medio en el Servicio Asociado...), and P4 (Por lo general, el impacto en los servicios asociados es mínimo o nulo...).

8.1.5 responder a las Incidencias y proporcionar al Cliente información actualizada sobre el progreso de una Incidencia, de acuerdo con la siguiente tabla y a partir del momento en que el Service Desk proporciona al Cliente un Ticket:

Table with 5 columns: Prioridad, Respuesta Inicial, Siguiente Respuesta, Otras Respuestas, Restauración de Objetivos. Row for P1: el Cliente será informado de que BT se está ocupando de la Incidencia en los 15 minutos siguientes a su apertura de la Incidencia.



	recepción (ya sea mediante una alerta o avisando el Cliente a BT)			
P2	el Cliente será informado de que BT se está ocupando de la Incidencia en los 30 minutos siguientes a su recepción (ya sea mediante una alerta o avisando el Cliente a BT)	Primera actualización en un plazo de 60 minutos desde la apertura de la Incidencia	Cada 2 horas	8 horas
P3	N/A	Primera actualización en un plazo de 4 horas desde la apertura de la Incidencia	Cada 4 horas	24 horas
P4	N/A	Primera actualización en un plazo de 24 horas desde la apertura de la Incidencia	Cada 24 horas	48 horas

Nota: los tiempos de respuesta y de restablecimiento son sólo objetivos y BT no será responsable de su incumplimiento.

- 8.1.6 revisar el estado de la Incidencia y modificar el nivel de prioridad asignado inicialmente si fuera necesario;
- 8.1.7 mantener informado al Cliente durante el transcurso de la resolución de la Incidencia a intervalos regulares mediante la publicación de actualizaciones en el Portal de Seguridad de BT o mediante correos electrónicos al Contacto del Cliente. Sin embargo, BT no proporcionará ninguna actualización del progreso mientras esté esperando la información o los comentarios del Cliente, y el ticket se pondrá en estado pendiente. El tiempo total en el que la Incidencia se encuentre en estado pendiente se excluirá a la hora de medir los tiempos de respuesta y restauración, así como a la hora de medir la disponibilidad del Servicio.
- 8.1.8 hacerse responsable de cerrar los Tickets de una Incidencia de acuerdo con el siguiente proceso:
 - (a) si BT considera que la Incidencia está resuelta; BT cerrará el Ticket cuando:
 - (i) el Cliente confirme que la Incidencia ha sido resuelto, o
 - (ii) BT ha intentado sin éxito ponerse en contacto con el Contacto del Cliente y éste no ha respondido en las 24 horas siguientes al intento de BT de ponerse en contacto con el contacto del cliente. BT intentará ponerse en contacto con el Contacto del cliente tres veces en total, a intervalos regulares, antes de cerrar automáticamente el Ticket de incidencia.
 - (b) si el Cliente confirma que la Incidencia no se ha resuelto en un plazo de 24 horas tras haber sido informado, el Ticket permanecerá abierto, y BT seguirá trabajando para resolver la Incidencia;
- 8.1.9 cuando proceda, mantener configuraciones de copia de seguridad que permitan restablecer plenamente todos los servicios asociados tras el cambio de un dispositivo de seguridad.

Obligaciones adicionales de BT con Foundation Plus

- 8.1.10 acordar con un Cliente un proceso para ponerse en contacto con él cuando identifique un problema que afecte al Servicio Asociado.
- 8.1.11 aceptará las incidencias planteadas por el cliente a través de a) el portal de seguridad de BT o b) directamente por teléfono al servicio de atención al cliente, pero no las planteadas al centro regional de operaciones de seguridad;
- 8.1.12 será responsable de comprobar que el Servicio Asociado funciona correctamente mediante la supervisión de las aplicaciones del Servicio Asociado con respecto a los parámetros establecidos por BT.

Obligaciones adicionales de BT con Premium

- 8.1.13 una vez que BT reciba una alerta, remediarla cuando sea posible y accesible, según lo acordado con el Cliente y en la medida definida en el CSP.
- 8.1.14 aceptar las Incidencias planteadas por el Cliente a través de a) el Portal de Seguridad de BT o directamente por teléfono a b) el Service Desk c) el Centro Regional de Operaciones de Seguridad;
- 8.1.15 una vez resuelta la Incidencia, asistir al Cliente en la modificación de su CSP para evitar que vuelva a producirse la misma Incidencia.

8.2 Obligaciones del Cliente. A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:

- 8.2.1 cuando el Cliente tenga conocimiento de una Incidencia; asegurarse de que el Interlocutor del Cliente notifique cualquier Incidencia de acuerdo con los métodos de notificación de Incidencias disponibles con el Nivel de Servicio Graduado seleccionado;



- 8.2.2 permitir a BT ejecutar herramientas de descubrimiento en la red del Cliente para mejorar y ajustar el CSP o los CSP del Cliente o para ayudar en la resolución de Incidencias.

9 EN VIDA - SUPERVISIÓN Y GESTIÓN - ACTUALIZACIONES DE FIRMA

Lo siguiente sólo es aplicable a los Servicios Asociados en los que el respectivo Anexo de Servicio incluya explícitamente Actualizaciones de Firma con el Servicio Asociado. Esto se aplicará a Foundation, Foundation Plus y Premium.

9.1 Obligaciones de BT. A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT deberá:

- 9.1.1 identificar y aplicar las Actualizaciones de Firma en los Servicios Asociados en un momento conveniente para BT;
- 9.1.2 cuando sea posible, identificar y aplicar un método automatizado para aplicar las Actualizaciones de Firma, a menos que ello pueda afectar a los Servicios Asociados;
- 9.1.3 si BT es consciente de que los Servicios asociados del Cliente tendrán un tiempo de inactividad o de que la Actualización de Firma causará un impacto en los Servicios Asociados, o si la Actualización de Firma debe realizarse manualmente, BT se pondrá en contacto con el Cliente para acordar una hora adecuada dentro del Horario Comercial para que se aplique la Actualización de Firma;

9.2 Obligaciones del Cliente. A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:

- 9.2.1 dar su consentimiento para que BT aplique automáticamente las Actualizaciones de Firma;
- 9.2.2 solicitar o autorizar a BT a anular la Actualización de Firma si causa una Incidencia en el Servicio Asociado;

9.3 Opción de Servicio. Las Actualizaciones de Firma fuera del Horario Comercial están sujetas a un previo acuerdo mediante un Pedido y al correspondiente Cargo aplicable por dichas Actualizaciones de Firma fuera del Horario Comercial.

10 EN VIDA - SUPERVISIÓN Y GESTIÓN - CAPTURA DE REGISTROS

Lo siguiente sólo es aplicable a los Servicios Asociados en los que el respectivo Anexo de Servicio del Servicio Asociado incluya explícitamente la Captura de Registros.

10.1 Obligaciones de BT. A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT deberá:

Obligaciones de BT con Foundation

- 10.1.1 implementar una capacidad de registro en Servicios Asociados donde el diseño estándar de los Servicios Asociados permita la captura de registros a través de procesos estándar.;
- 10.1.2 capturar y almacenar un conjunto mínimo de registros para que BT pueda ofrecer una gestión eficaz de los Servicios Asociados;
- 10.1.3 poner a disposición del Cliente los registros capturados si el Cliente solicita acceso a los registros de conformidad con el presente Apartado 9;
- 10.1.4 almacenar los registros de auditoría y alerta en un entorno BT seguro y adecuado, fuera del entorno del Cliente, durante un periodo renovable de 13 meses, cuando proceda;
- 10.1.5 almacenar los registros operativos en un entorno BT seguro y adecuado, fuera del entorno del Cliente, con una periodicidad renovable de un mes, cuando proceda;
- 10.1.6 poner a disposición del Cliente, a petición de éste, los registros de auditoría y alerta de los 60 días anteriores;
- 10.1.7 poner a disposición del Cliente, a petición de éste, los registros operativos de los 30 días anteriores;
- 10.1.8 hacer todo lo razonablemente posible para transmitir y almacenar los registros de forma segura.
- 10.1.9 almacenar los registros en su estado bruto o comprimirlos si procede.

Obligaciones adicionales de BT con Foundation Plus

- 10.1.10 poner a disposición del Cliente, a petición de éste, los registros de auditoría y alerta de los 120 días anteriores.
- 10.1.11 poner los registros a disposición de:
- las tecnologías del Cliente, o de terceros, en su caso, según lo acordado con el Cliente; o bien
 - a otros servicios que BT preste al Cliente y que no formen parte del Contrato, cuando proceda, según lo acordado con el Cliente.

Obligaciones adicionales de BT con Premium



10.1.12 poner a disposición del Cliente los Registros de Auditoría y Alerta a petición del Cliente durante un periodo renovable de 13 meses.

10.2 **Obligaciones del Cliente.** En la Fecha de Servicio Operativo y a partir de la misma, el Cliente confirmará los requisitos de registro específicos del Cliente en el momento de realizar el Pedido.

10.3 **Opción de Servicio.** Sujeto al acuerdo de un Pedido que incluya el correspondiente Cargo adicional; el Cliente puede requerir la Captura de Registros de acuerdo con los requisitos específicos del Cliente que no estén soportados de forma estándar por BT; incluyendo pero no limitado a:

9.3.1 acceso a los registros fuera de los días establecidos en el Nivel de Servicio Graduado seleccionado;

9.3.2 los registros se enviarán y almacenarán en un depósito situado en las instalaciones del Cliente o de un tercero, según el diseño acordado entre las partes, a condición de que:

- (a) el Cliente será responsable de los registros mientras se envíen o almacenen en dicho depósito;
- (b) las demás obligaciones de BT establecidas en el apartado 9.1 no se aplicarán a los registros enviados a dicho depósito o almacenados en él;
- (c) el Cliente tomará todas las medidas necesarias en el momento oportuno para permitir que los registros se envíen al repositorio según lo acordado con BT; y
- (d) el Cliente se asegurará de que el Cliente o el tercero designado haga todo lo razonablemente posible para proteger el depósito de forma adecuada.

11 IN LIFE - SUPERVISIÓN Y GESTIÓN - GESTIÓN DE LICENCIAS Y ACUERDOS DE ASISTENCIA A PROVEEDORES

Lo siguiente sólo es aplicable a los Servicios Asociados en los que el respectivo Anexo de Servicio del Servicio Asociado incluya explícitamente la Gestión de Licencias y Acuerdos de Soporte de Proveedores para licencias de terceros proporcionadas con el Servicio Asociado. Esto se aplicará a Foundation, Foundation Plus y Premium.

11.1 **Obligaciones de BT.** A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT deberá:

11.1.1 asegurarse de que todas las licencias de software y los acuerdos de asistencia de proveedores necesarios se suscriban y renueven cuando sea necesario para los servicios de terceros proveedores en nombre del Cliente.

11.1.2 proporcionar, implantar y desplegar las licencias apropiadas y los acuerdos de asistencia de proveedores necesarios para los servicios de terceros proveedores en nombre del Cliente.

11.1.3 hacerse responsable de garantizar la renovación de las licencias de software y de cualquier acuerdo de asistencia de proveedores necesario durante la vigencia del Contrato.

11.1.4 en caso de que las Partes acuerden un Período de Renovación, renovar la licencia de software o el acuerdo de soporte requerido por un período de doce (12) meses o según lo acordado por ambas Partes en un Pedido.

11.1.5 validar que el Cliente haya solicitado el número correcto de licencias, ya sea directamente al proveedor externo o a través de BT, para satisfacer las necesidades del Cliente en relación con los servicios pertinentes del proveedor externo, de conformidad con los términos de las licencias de software y los acuerdos de asistencia del proveedor, así como con la información facilitada por el Cliente y:

- (a) si BT determina que el Cliente no ha pedido suficientes licencias, ya sea directamente al proveedor o a través de BT, para un servicio del proveedor tercero, BT lo notificará al Cliente y éste tratará de rectificar la situación en un plazo de 30 días a partir de la fecha de notificación;
- (b) si la situación no se resuelve en este plazo, BT podrá suspender el Servicio Asociado correspondiente y, posteriormente, rescindir el Asociado por incumplimiento grave, tal y como se establece en las Condiciones Generales del Contrato; y
- (c) BT no será responsable de infracciones desconocidas de las licencias de software y los acuerdos de asistencia de proveedores, cuando BT actúe basándose en información facilitada por el Cliente.

11.2 **Obligaciones del Cliente.** A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente confirmará a BT cualquier cambio en el número de Usuarios que requieran licencias como parte de los Servicios del Proveedor.

12 EN VIDA - MEJORA CONTINUA - REVISIONES

Lo siguiente sólo es aplicable a los Servicios Asociados en los que el respectivo Anexo de Servicio del Servicio Asociado incluya explícitamente las Mejoras Continuas con Revisión.

12.1 **Obligaciones de BT.** A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT llevará a cabo las siguientes revisiones para el Cliente como servicio adicional de Mejora Continua en función del Nivel de Servicio Graduado seleccionado por el Cliente en el Pedido.



Obligaciones de BT con Foundation

- 12.1.1 El Responsable de Optimización de la Seguridad llevará a cabo una revisión semestral de la siguiente manera:
 - (a) una revisión del servicio centrada en el rendimiento del Nivel de Servicio Graduado BT y el Servicio Asociado; y
 - (b) una revisión continua del fin de vida útil. El Responsable de optimización de la seguridad proporcionará al Cliente un informe que resuma las aplicaciones y el software gestionados por BT en nombre del Cliente como parte del Servicio asociado que llegarán al final de su vida útil en los seis meses siguientes. El informe incluirá las aplicaciones y el software notificados previamente al Cliente que hayan llegado al final de su vida útil y que requieran una acción inmediata por parte del Cliente.

Obligaciones adicionales de BT con Foundation Plus

- 12.1.2 El Responsable de Optimización de la Seguridad llevará a cabo una revisión trimestral del siguiente modo:
 - (a) una revisión del servicio centrada en el rendimiento del Nivel de Servicio Graduado de BT y el Servicio Asociado con respecto a los Objetivos de Servicio y la gestión de la capacidad del Servicio Asociado; y
 - (b) una revisión del o de los CSP del Cliente centrada en la eficacia de las normas aplicadas al o a los CSP y en la necesidad de afinar o modificar las normas del o de los CSP del Cliente.
- 12.1.3 A petición del Cliente, el Responsable de Optimización de la Seguridad asistirá a una conferencia con el Cliente para discutir el informe.

Obligaciones adicionales de BT con Premium

- 12.1.4 El Responsable de Optimización de la Seguridad llevará a cabo las revisiones establecidas en los Apartados 12.1.1 y 12.1.2 a intervalos acordados por ambas Partes, pero no inferiores a una vez al mes;
- 12.1.5 El Responsable de Optimización de la Seguridad proporcionará al Cliente un informe sobre la revisión a través del Portal BT o directamente al Cliente por correo electrónico, si así lo acuerdan ambas Partes; y
- 12.1.6 A petición del Cliente, el Responsable de Optimización de la Seguridad asistirá a una reunión con el Cliente para debatir el informe.

12.2 Obligaciones del Cliente. A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:

- 12.2.1 adoptar las medidas adecuadas para resolver los problemas recomendados por el Responsable de Optimización de la Seguridad, entre otras:
 - (a) aplicar las mejoras de seguridad acordadas con el Responsable de Optimización de la Seguridad o aconsejadas por el mismo, como responsabilidad del Cliente;
 - (b) iniciar las solicitudes de cambio apropiadas de conformidad con el Proceso de Gestión de Cambios del CSP para abordar cuestiones relativas a la puesta a punto o la modificación del CSP del Cliente según lo recomendado por el Responsable de Optimización de la Seguridad; y
 - (c) cualquier acción con respecto a la revisión del final de la vida o según lo establecido en el informe de revisión del final de la vida.
- 12.2.2 si el Cliente ha solicitado una conferencia telefónica o una reunión con el Responsable de Optimización de Seguridad para debatir el informe, garantizar que todo informe que el Responsable de Optimización de Seguridad facilite al Cliente será revisado por el personal debidamente cualificado del Cliente que participe en la conferencia telefónica o en la reunión antes de que ésta tenga lugar.

13 EN VIDA - MEJORA CONTINUA - GESTIÓN DE VULNERABILIDADES Y PARCHEADO DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD

Lo siguiente sólo es aplicable a los Servicios Asociados en los que el respectivo Anexo de Servicio del Servicio Asociado incluya explícitamente Mejoras Continuas con Gestión de Vulnerabilidades y Parcheado de Dispositivos de Seguridad. La Gestión de Vulnerabilidades y la Aplicación de Parches a los Dispositivos de Seguridad sólo estarán disponibles mientras el Dispositivo de Seguridad cuente con el soporte del proveedor. Las actualizaciones de parches se clasificarán de acuerdo con la siguiente puntuación CVSS:

Puntuación CVSS	Cualificación
5.0 - 6.9	Medio
7.0 - 8.9	Alta
9.0 - 10	Crítica

13.1 Obligaciones de BT. A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT deberá:



Obligaciones de BT con Foundation

- 13.1.1 implementar un Parche para una Vulnerabilidad con una puntuación CVSS Crítica, previo acuerdo del Cliente y acordando también una franja horaria de implantación con el Cliente;
- 13.1.2 aceptar únicamente a través del Portal de Seguridad de BT comunicaciones relativas a la Gestión de Vulnerabilidades y la Aplicación de Parches a los Dispositivos de Seguridad;
- 13.1.3 proporcionar un mecanismo seguro en el Portal de Seguridad de BT para que el Cliente confirme que está de acuerdo con que BT aplique un Parche que BT haya recomendado;
- 13.1.4 especificar una ventana de implementación para que BT implemente los parches, que normalmente será una ventana semanal de seis horas fuera del Horario Comercial para el Emplazamiento en el que esté situado el Dispositivo de Seguridad;
- 13.1.5 aplicar el Parche en la ventana de aplicación especificada y confirmar al cliente a través del Portal de Seguridad cuándo se ha aplicado el parche;
- 13.1.6 hacer retroceder el Parche a petición del Cliente en caso de que éste detecte un efecto secundario indeseable;
- 13.1.7 no evaluar la configuración ni la exposición contextual de ningún Dispositivo de Seguridad a la Vulnerabilidad;

Obligaciones adicionales de BT con Foundation Plus

- 13.1.8 implementar un Parche para una Vulnerabilidad con una puntuación CVSS Crítica y una puntuación CVSS Alta y la última variante estable del código de disponibilidad general del proveedor, previo acuerdo del Cliente y acordando también una franja horaria de implementación con el Cliente.

Obligaciones adicionales de BT con Premium

- 13.1.9 implementar un Parche para una Vulnerabilidad con una puntuación CVSS Crítica, una puntuación CVSS Alta y una puntuación CVSS Media y la última variante estable del código de disponibilidad general del proveedor, previo acuerdo del Cliente y acordando también una franja horaria de implementación con el Cliente;

13.2 Obligaciones del Cliente. A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:

- 13.2.1 evaluar la idoneidad para la implantación de los Parches que BT indique que están disponibles para abordar las Vulnerabilidades notificadas dentro del entorno específico del Cliente y para cualquier prueba posterior a la implantación;
- 13.2.2 dar su consentimiento a BT para que esta acepte e implemente un Parche en un plazo de 14 días a partir de la notificación por parte de BT de un Parche recomendado. Si el Cliente se niega a proporcionar dicho consentimiento o solicita que se anule un Parche instalado debido a los efectos secundarios no deseados específicos del Cliente, BT no tendrá ninguna obligación de proporcionar más Gestión de vulnerabilidades y Parches con respecto a dicho Parche y no tendrá ninguna responsabilidad por la exposición potencial en caso de que una amenaza explote posteriormente esa Vulnerabilidad relacionada.

13.3 Opciones de Servicio. Sujeto al acuerdo de un Pedido que incluya el correspondiente Cargo adicional;

13.4 el Cliente que encargó Foundation puede exigir a BT que también aplique Parches para una Vulnerabilidad con una puntuación CVSS Alta y una puntuación CVSS Media;

13.5 el Cliente que haya solicitado Foundation Plus podrá exigir a BT que también aplique parches para una vulnerabilidad con una puntuación CVSS media.

14 EN VIDA - PROCESO DE GESTIÓN DEL CAMBIO DE CSP

14.1 **Obligaciones de BT. A** partir de la Fecha de servicio operativo, BT implementará cambios en el/los CSP en respuesta a la solicitud del Cliente de acuerdo con el siguiente proceso ("Proceso de Gestión de Cambios del CSP"). El Proceso de Gestión de Cambios del CSP puede variar en función de la naturaleza del cambio, el Servicio Asociado correspondiente y el Nivel de Servicio Gratuito seleccionado por el Cliente según lo establecido en el Pedido. BT distingue entre los siguientes tipos de cambios:

14.1.1 **Cambios Simples - Estándar:** Un Cambio Estándar es un Cambio Simple relacionado con actualizaciones y modificaciones necesarias como resultado de desarrollos planificados y mejoras de seguridad. BT implementará los Cambios Estándar según los plazos acordados en el CSP, previa aprobación del Cliente.

14.1.2 **Cambios Simples - Urgentes:** Un Cambio Urgente es un Cambio Simple relacionado con actualizaciones y modificaciones necesarias como resultado de actividades no planificadas o imprevistas, pero que no son críticas para mantener la seguridad de la organización. BT implementará los Cambios Urgentes tan pronto como sea razonablemente posible, previa aprobación del Cliente.



- 14.1.3 Cambios Simples - Emergencia: Un Cambio de Emergencia es un Cambio Simple muy crítico que debe implementarse lo antes posible específicamente para abordar un problema que tenga un impacto adverso en las operaciones empresariales, o para evitar o resolver una Incidencia P1. BT implementará un Cambio de Emergencia tan pronto como sea razonablemente posible, pero sin la aprobación previa del Cliente; siempre que BT demuestre posteriormente por qué era necesario dicho Cambio de Emergencia.
- 14.1.4 Los Cambios Complejos son cambios que, de acuerdo con el respectivo Servicio Asociado, no se definen como un Cambio Simple y, por lo tanto, los Cambios Complejos se acordarán -incluyendo cualquier Cargo adicional por la implementación de dichos Cambios Complejos- a través de un nuevo Pedido;

Obligaciones de BT con Foundation

- 14.1.5 BT sólo aceptará los cambios solicitados planteados por el Interlocutor del Cliente a través del Portal de Seguridad de BT.
- 14.1.6 BT comprobará la complejidad de cada solicitud y evaluará si el cambio (i) debe completarse mediante el Proceso de Gestión de Cambios de CSP, (ii) requiere un nuevo Pedido o (iii) requiere un cambio de contrato que debe acordarse mediante una modificación por escrito del Contrato.
- 14.1.7 Si BT tiene conocimiento de que el Cliente no puede acceder al Portal de Seguridad de BT, o si el Cliente lo comunica, BT dirigirá al Cliente al personal de BT adecuado para que revise la solicitud del Cliente.
- 14.1.8 Sólo los cambios del CSP en los conjuntos de reglas que definen el funcionamiento del Servicio se completarán a través del Proceso de Gestión de Cambios del CSP.
- 14.1.9 Para evitar cualquier duda; cualquier cambio por el que el Cliente solicite cambios en el Servicio que no se califiquen como Cambio Simple (por ejemplo, incluyendo licencias adicionales) requiere un nuevo Pedido.
- 14.1.10 Los Cargos incluyen una serie de Cambios Simples sujetos a las limitaciones establecidas en el Servicio Asociado correspondiente (denominada "**Política de Uso Razonable**"). El número de Cambios Simples incluidos en los Cargos puede variar en función del Servicio Asociado correspondiente y del Nivel de Servicio Graduado seleccionado por el Cliente, tal y como se establece en el Pedido. Cuando el Cliente plantee Cambios Estándar y/o Urgentes con mayor frecuencia, las Partes podrán acordar:
 - (a) agrupar las solicitudes del Cliente a lo largo de un periodo de tiempo para que puedan ejecutarse con mayor eficacia. En este caso, pueden producirse algunos retrasos en la ejecución;
 - (b) revisar los requisitos del Cliente y acordar con él un proceso de aplicación alternativo adecuado y los gastos asociados mediante un nuevo Pedido; o bien
 - (c) cobrar dicha solicitud de cambio adicional según la tarifa establecida en el Pedido.
- 14.1.11 BT comunicará el estado de las solicitudes de cambio por correo electrónico al Interlocutor del Cliente que solicita el cambio y el estado estará disponible también en el Portal BT durante un periodo de seis meses.

Obligaciones adicionales de BT con Foundation Plus

- 14.1.12 BT aceptará los cambios solicitados por el Interlocutor autorizado del Cliente a través del Portal de Seguridad de BT y/o directamente a través del Gestor de Optimización de Seguridad.
- 14.1.13 BT intentará aplicar los cambios en los CSP del Cliente de acuerdo con la tabla que figura a continuación:

Solicitar	Plazo de aplicación previsto
Cambio Simple - Cambio Estándar	8 Horas calculadas a partir del momento en que BT aceptó la solicitud de cambio del Cliente.
Cambio Simple - Cambio Urgente	4 Horas calculadas a partir del momento en que BT aceptó la solicitud de cambio del Cliente.
Cambio Simple - Cambio de Emergencia	4 Horas calculadas desde el momento en que se identifica la necesidad de un Cambio de Emergencia.
Cambio Complejo	Según lo acordado en el Pedido

Obligaciones adicionales de BT con Premium

- 14.1.14 BT tratará de identificar cualquier error o posible consecuencia imprevista de los Cambios Simples y Cambios Complejos solicitados por los Clientes.



- 14.2 **Obligaciones del Cliente.** A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente:
- 14.2.1 se asegurará de que sólo el Interlocutor autorizado del Cliente presente solicitudes para cambiar el/los CSP y proporcionará detalles suficientes e instrucciones claras sobre los cambios necesarios. El Cliente se asegurará de que los Usuarios con acceso al Portal BT no realicen cambios no autorizados;
 - 14.2.2 excepto para los Cambios de Emergencia,
 - (a) se considerará que el Cliente ha aprobado todos los cambios en el/los CSP que se presenten a BT; y
 - (b) será responsable del impacto de la aplicación de los cambios por parte de BT. Esto significa que si BT implementa este cambio de acuerdo con la solicitud del Cliente, BT no será responsable de ninguna consecuencia derivada del impacto de la implementación de los cambios; incluida cualquier especificación errónea de los requisitos de seguridad del Cliente en los CSP o cualquier consecuencia imprevista de un CSP correctamente especificado e implementado.
- 14.3 **Opción de Servicio.** El Cliente podrá solicitar Servicios Profesionales a BT para que le ayude a redactar la solicitud de cambio.

15 EN VIDA - INFORMES

- 15.1 **Obligaciones de BT.** A partir de la Fecha de Servicio Operativo, para cada Nivel de Servicio Graduado seleccionado, BT deberá:
- 15.1.1 proporcionar al Cliente un inventario e informes del Servicio Asociado a través del Portal de Seguridad de BT, incluidos:
 - (a) un tablero adaptado al Servicio Asociado; e
 - (b) información de inventario adecuada.
 - 15.1.2 presentar informes detallados y con la frecuencia adecuada sobre:
 - (a) gestión del uso y la capacidad del Servicio Asociado, en su caso; y
 - (b) fin de vida y fin de servicio de dispositivos de seguridad, firmware y sistemas operativos.

16 SERVICIOS PROFESIONALES OPCIONALES

- 16.1 Con el Servicio BT Managed Security (tal y como se establece en este Anexo de Servicio) y con un Servicio Asociado específico (tal y como se establece en el Anexo respectivo de dicho Servicio Asociado); el Cliente podrá solicitar Servicios Profesionales adicionales a BT para ayudar al Cliente con varias tareas establecidas como obligación del Cliente.
- 16.2 El Servicio Profesional adicional es facturable y se solicitará por separado, por lo que los detalles de dicho Servicio Profesional ad hoc adicional y los Cargos aplicables (que pueden ser una tarifa fija o una tarifa cobrable por día) se establecerán en el Pedido aplicable.
- 16.3 Los Servicios Profesionales se prestan a distancia salvo que se establezca lo contrario en el Pedido.
- 16.4 Los Servicios Profesionales se prestan sobre la base de un esfuerzo razonable y no se considerarán un compromiso de resultado.

17 OBLIGACIONES ADICIONALES DE CADA PARTE

- 17.1 **Direcciones IP y Nombres de Dominio**
- 17.1.1 Excepto en el caso de las Direcciones IP registradas expresamente a nombre del Cliente, todas las Direcciones IP y Nombres de Dominio puestos a disposición con el Servicio seguirán siendo en todo momento propiedad de BT o de los proveedores de BT y son intransferibles.
 - 17.1.2 Todos los derechos del Cliente a utilizar dichas Direcciones IP o Nombres de Dominio cesarán a la terminación o expiración del Servicio.
 - 17.1.3 BT no puede garantizar que cualquier Nombre de Dominio solicitado esté disponible en el Registro Regional de Internet aplicable o aprobado para su uso, y BT no es responsable de ningún fallo en el proceso de registro, transferencia o renovación del Nombre de Dominio.
 - 17.1.4 El Cliente no utilizará Direcciones IP que no posea o que estén incorrectamente especificadas y el Cliente será responsable del uso de las Direcciones IP dentro de la red del Cliente. BT podrá aplicar Cargos adicionales por la gestión de cambios o incidencias que se produzcan como resultado de esquemas de Direcciones IP incorrectos/ilegales.
 - 17.1.5 El Cliente garantiza que es el propietario de la marca o nombre que desea utilizar como Nombre de Dominio, o que está autorizado por el propietario de dicha marca o nombre, y que dicho Nombre de Dominio no infringirá los derechos de ninguna persona sobre una marca o nombre correspondiente.



- 17.1.6 El Cliente pagará todas las tasas asociadas al registro y mantenimiento del Nombre de Dominio del Cliente, y reembolsará a BT todas y cada una de las tasas que BT pague a cualquier Registro Regional de Internet aplicable, y posteriormente pagará dichas tasas directamente al Registro Regional de Internet aplicable.
- 17.2 **Divulgación por parte del empleador.** En las jurisdicciones en las que un empleador esté legalmente obligado a realizar una divulgación a sus Usuarios y otros empleados (también denominada "divulgación del empleador"), el Cliente deberá:
- 17.2.1 informar a los Usuarios (individualmente o a través de los comités de empresa locales, en función de la legislación aplicable) de que, como parte del Servicio prestado por BT, BT puede supervisar e informar al Cliente del uso de cualquier aplicación específica por su parte;
- 17.2.2 asegurarse de que los Usuarios han dado su consentimiento o se considera que lo han dado a dicha supervisión e información (si dicho consentimiento es legalmente necesario) de conformidad con la legislación aplicable; y
- 17.2.3 hacerse responsable ante BT de cualquier reclamación, pérdida, coste o responsabilidad en que incurra o que sufra BT debido al incumplimiento de este Apartado por parte del Cliente.
- 17.3 **Contrato de Licencia de Usuario Final (CLUF)**
- 17.3.1 En función de la tecnología del proveedor seleccionada por el Cliente para el Servicio, es posible que el Cliente deba aceptar acuerdos (de licencia) de usuario final del proveedor adicionales ("CLUF"). En tal caso, BT sólo prestará el Servicio si el Cliente ha suscrito el/los CLUF(s) con el proveedor en la forma establecida en el respectivo Pedido.
- 17.3.2 Dado que el CLUF puede modificarse o actualizarse de vez en cuando, el Cliente reconoce por la presente haber leído y aceptado la última versión del CLUF correspondiente facilitada por BT antes de realizar un Pedido del Servicio a BT.
- 17.3.3 El Cliente suscribirá el/los CLUF(s) en su propio beneficio y los derechos, obligaciones, reconocimientos, compromisos, garantías e indemnizaciones otorgados de conformidad con el/los CLUF(s) son entre el Cliente y el proveedor, y el Cliente tratará con el proveedor con respecto a cualquier pérdida o daño sufrido por el Cliente o el proveedor, ya que dicha pérdida o daño no será oponible a BT.
- 17.3.4 El Cliente observará y cumplirá el CLUF para cualquier uso del Software aplicable. Si el Cliente no cumple el CLUF:
- (a) BT podrá restringir o suspender el Servicio previo aviso razonable.;
- (b) el Cliente continuará pagando los Cargos por el Servicio hasta el final del periodo Mínimo de Servicio; y
- (c) BT puede cobrar una tarifa de reinstalación para reiniciar el Servicio.
- 17.3.5 Cuando el/los CLUF(s) se presente(n) en una función "haga clic para aceptar" y el Cliente solicite a BT que configure o instale el Software en su nombre, BT lo hará en calidad de agente del Cliente y vinculará al Cliente al/los CLUF(s). A tal efecto, el Cliente otorga ya por la presente a BT un mandato para suscribir el/los CLUF(s) en nombre y por cuenta del Cliente. Para ello, BT y el Cliente también podrán otorgar un poder como parte del Pedido.
- 17.4 **Mantenimiento.** BT podrá llevar a cabo Mantenimiento Planificado cada cierto tiempo y hará todo lo posible por informar al Cliente al menos cinco (5) Días Hábiles antes de cualquier Mantenimiento Planificado en el Servicio. Para evitar cualquier duda, cualquier mantenimiento de emergencia no se considerará Mantenimiento Planificado. El mantenimiento de emergencia y las actualizaciones y otros procedimientos relacionados serán programados por BT, caso por caso. Siempre que sea razonablemente posible, se avisará al Cliente con antelación del mantenimiento de emergencia. Si no es posible avisar con antelación, BT informará al Cliente después de los motivos por los que fue necesario realizar el mantenimiento de emergencia sin notificación previa.
- 17.5 **Identificación de clientes y contraseñas.**
- 17.5.1 El Cliente proporcionará a BT todos los nombres de cuenta y contraseñas necesarios para instalar y poner en funcionamiento el Servicio.
- 17.5.2 BT mantendrá cualquier Portal de Seguridad de BT y servidor pertinente para proporcionar al Cliente acceso en línea a una serie de funciones, incluidos los informes de rendimiento y la presentación de solicitudes de cambio de CSP.
- 17.5.3 El Cliente podrá solicitar a BT hasta cinco (5) combinaciones de nombre de usuario/contraseña para acceder al Portal de Seguridad de BT, para uso del Cliente o de sus agentes. El Cliente mantendrá una lista por escrito de los empleados actuales del Cliente que reciban acceso y proporcionará una copia de dicha lista a BT en un plazo de cinco (5) Días laborables tras la solicitud por escrito de BT en cualquier momento.



- 17.5.4 A su entera discreción, el Cliente podrá asignar una (1) combinación de inicio de sesión al Personal de BT. El Cliente es responsable del uso de estos ID por parte de sus agentes.
- 17.5.5 El acceso al Portal de Seguridad BT está controlado y no será compartido por los empleados del Cliente. Todos los tokens/contraseñas de ID de usuario se asignarán de forma exclusiva a personas concretas. Estas personas no podrán:
- (a) permitir que cualquier otra persona utilice su suscripción específica de administrador, token/ID o compartir contraseñas a menos que se haya reasignado en su totalidad a otro administrador individual, en cuyo caso el Cliente se asegurará de que el administrador anterior ya no tendrá ningún derecho a acceder o utilizar el Servicio;
 - (b) dejar su cuenta de usuario conectada mientras el ordenador está desatendido y desbloqueado;
 - (c) presentar modificaciones no autorizadas
 - (d) intenten acceder a datos a los que no estén autorizados a acceder; o
- 17.5.6 Los Interlocutores del Cliente deberán informar inmediatamente a BT de la pérdida de tokens o contraseñas comprometidas dentro de la propia organización del Cliente, de acuerdo con los procesos de seguridad estándar del Cliente.
- 17.5.7 En caso de que se produzca un fallo de seguridad que afecte al Servicio, BT se pondrá en contacto con el Cliente y podrá exigirle que cambie alguna o todas sus contraseñas.

18 LÍMITE DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- 18.1 BT prestará y gestionará el Servicio BT Managed Security de conformidad con el presente Anexo y los Servicios Asociados hasta el Límite de Gestión del Servicio establecido en el Anexo aplicable al Servicio Asociado .
- 18.2 BT no será responsable del Servicio BT Managed Security fuera del Límite de Gestión del Servicio.
- 18.3 BT no realiza ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre si el Servicio BT Managed Security funcionará en combinación con cualquier Equipo del Cliente u otro equipo y software.
- 18.4 Cuando BT deba conectarse o utilizar una red no proporcionada por BT para poder prestar el Servicio BT Managed Security al Cliente, y se produzca un fallo posterior en la red de terceros que cause interrupciones en el Servicio BT Managed Security, BT no será responsable ante el Cliente en relación con la prestación y el rendimiento del Servicio BT Managed Security, la incapacidad de BT para prestarlo o su efecto en otros Servicios Asociados. Si se requiere que BT lleve a cabo trabajo adicional para resolver cualquier problema que surja, las Partes acordarán por escrito el trabajo adicional y los Cargos adicionales por dicho trabajo. No se aplicarán los Niveles de Servicio ni los Objetivos de Servicio.

19 CARGOS, PERIODO MÍNIMO DE SERVICIO, RENOVACIÓN Y CONDICIONES DE RESCISIÓN

- 19.1 Los Cargos para un Nivel de Servicio Graduado seleccionado y cualquier opción se establecerán en la Orden con el Servicio Asociado.
- 19.2 Además de los Cargos establecidos en el Pedido, BT tendrá derecho a cobrar al Cliente cualquier coste en el que incurra BT debido al Cliente:
- 19.2.1 si se acordaron visitas a los Emplazamientos, la cancelación de las mismas planificada por BT;
 - 19.2.2 cancelación o modificación de pedidos en los que BT haya encargado equipos a un proveedor para cumplir las obligaciones de BT y BT no pueda devolver los equipos al proveedor;
 - 19.2.3 solicitar a BT que realice trabajos fuera del Horario Comercial, excepto si esto forma parte del Nivel de Servicio Graduado solicitado;
 - 19.2.4 informar de Incidencias a BT cuando BT no encuentre ninguna Incidencia o cuando la Incidencia haya sido causada por algo de lo que BT no sea responsable en virtud del contrato, incluso cuando la Incidencia haya surgido como consecuencia de un cambio de proveedor de servicios de Internet del Cliente;
 - 19.2.5 que BT deba enlazar o utilizar una red no proporcionada por BT para que BT pueda prestar el Servicio al Cliente, y se produzca un fallo posterior en la red de terceros que provoque una interrupción del Servicio que obligue a BT a realizar trabajos adicionales para resolver los problemas que puedan surgir;
 - 19.2.6 exigir a BT que acelere la prestación del servicio después de que BT haya informado al Cliente de la fecha de entrega prevista;
 - 19.2.7 el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones que haya dado lugar a que BT necesite restablecer el servicio después de que BT haya suspendido el Servicio debido al incumplimiento del Cliente de conformidad con el Contrato. Esto puede incluir los costes en los que haya incurrido BT por parte de un proveedor o vendedor;



- (d) para restablecer las licencias de software caducadas o los acuerdos de asistencia de proveedores necesarios cuando las licencias o los acuerdos de asistencia hayan caducado como consecuencia de cualquier acción que el Cliente haya tomado o dejado de tomar o por no cumplir las instrucciones de BT; o bien
- (e) si el Cliente cancela o rescinde la licencia de software o el acuerdo de asistencia del proveedor durante el Período Mínimo de Servicio o cualquier período de renovación.

19.3 El Período Mínimo de Servicio aplicable y las condiciones de renovación y finalización del Servicio BT Managed Security serán los mismos que para el Servicio Asociado, tal y como se establece en el Anexo correspondiente a dicho Servicio Asociado.

20 NIVELES DE SERVICIO

20.1 **Introducción.** Para cada Servicio asociado en el que el Cliente haya solicitado Foundation Plus o Premium como Nivel de Servicio Graduado, BT proporcionará un Nivel de Servicio de Entrega Puntual. Pueden aplicarse otros Niveles de Servicio a un Servicio Asociado específico. En tal caso, esto se establecerá en el Anexo aplicable respectivo de dicho Servicio Asociado.

20.2 Nivel de Servicio de Entrega Puntual.

20.2.1 La Entrega a Tiempo es el Nivel de Servicio por el que BT garantizará que el Servicio Asociado (incluidos los Servicios BT Managed Security relacionados) se entregue e instale en la Fecha Comprometida del Cliente.

20.2.2 El Cliente puede solicitar una fecha de entrega en el Pedido para cada Emplazamiento, la "Fecha Solicitada por el Cliente" ("CRD"). BT responderá con una Fecha Comprometida del Cliente ("CCD"), que es la fecha en la que BT se compromete a entregar el Servicio.

20.2.3 Si la Entrega del Servicio se produce después de la CCD, el Cliente podrá reclamar hasta la Fecha de Servicio Operativo efectiva un Crédito de Servicio igual a 110,00 € por Día Hábil por cada Servicio Asociado que no cumpla el Nivel de Servicio de Entrega a Tiempo hasta un importe máximo igual a los Cargos de instalación de dicho Servicio Asociado.

20.3 Condiciones del Nivel de Servicio y exclusiones generales.

20.3.1 Los Niveles de Servicio no se aplican:

- (a) al acceso a los informes disponibles a través del Portal de Seguridad de BT o la posibilidad de solicitar cambios en el CSP a través del Portal de Seguridad de BT.
- (b) si el Cliente no proporciona acceso, lo retrasa o deniega el permiso para que BT o sus agentes y proveedores reparen el Servicio Asociado;
- (c) durante cualquier periodo de prueba de un Servicio Asociado o cualquier parte del mismo que tenga un Período Mínimo de Servicio inferior a 12 meses;
- (d) a fallos debidos a un caso de fuerza mayor, tal como se establece en las Condiciones Generales;
- (e) a cualquier Incidencia cualificada no notificada de acuerdo con los procedimientos de notificación de Incidencias de BT;
- (f) la Incidencia ha surgido como consecuencia de que el Cliente ha cambiado su(s) CSP(s);
- (g) debido a cualquier evento o circunstancia adicional establecida en el/Los Anexo(s) de Servicios Asociados aplicable(s);
- (h) en caso de restricciones o prevenciones por la legislación aplicable, una orden judicial, una solicitud de medidas cautelares o un requerimiento judicial; o
- (i) si el Cliente incumple sustancialmente sus obligaciones en virtud del Contrato

20.3.2 El Cliente acepta que BT pueda acelerar la Entrega por motivos operativos o en respuesta a una solicitud del Cliente. Esto no afectará al CCD original y no se aplicará ningún Nivel de Servicio a ninguna fecha acelerada. En tales circunstancias, el Cliente acepta que la fecha de Entrega acelerada será la Fecha de Servicio Operativo.

20.3.3 Si el Cliente solicita un cambio en el Servicio o en cualquier parte del Servicio Asociado, BT se reserva el derecho a cambiar el CCD y dejará de aplicarse el Nivel de Servicio del CCD original.

20.3.4 No se aplican Niveles de Servicio a las solicitudes de cambio de CSP ni a la Gestión de Vulnerabilidades y Parcheado de Dispositivos de Seguridad.

20.3.5 Los Créditos de Servicio se limitan al 100% de los Cargos Recurrentes mensuales de los Servicios afectados y son el único derecho y recurso del Cliente si BT no cumple los Niveles de Servicio.

20.3.6 Sólo se utilizarán las mediciones de BT para calcular los Créditos de Servicio.

20.3.7 El mero incumplimiento de los Niveles de Servicio por parte de BT no se considera un incumplimiento grave del contrato.

20.4 Solicitud y Pago de Créditos de Servicio



- 20.4.1 Para tener derecho a un Crédito(s) de Servicio, y antes de que cualquier Crédito(s) de Servicio pueda ser aplicado, el Cliente debe hacer una reclamación, proporcionando detalles de la razón de la reclamación, dentro de los 25 días siguientes al final del Mes en el que se produjo el bajo rendimiento.
- 20.4.2 Los Créditos de Servicio serán abonados mediante:
- (a) La deducción del Crédito de Servicio de la factura del Cliente en los dos ciclos de facturación siguientes a la recepción de una reclamación;
 - (b) si los Créditos de Servicio sólo están relacionados con la Entrega a Tiempo y aún no se ha entregado ningún Servicio; deduciendo el Crédito de Servicio de las primeras facturas posteriores a la Fecha de Servicio Operativo; o bien
 - (c) tras la rescisión del Contrato, cuando BT no deba emitir más facturas, pago directo por BT en un plazo de dos meses a partir de la recepción y validación de una reclamación.



Servicio BT Managed Security

Anexo de Servicio

Referencia de contrato BT:

Referencia del contrato del Cliente (opcional):

En fe de lo cual, las Partes suscriben el presente documento por vía electrónica, siendo efectivo a partir de la fecha del segundo firmante.

Cliente [Incluya el nombre completo del cliente]	BT Global ICT Business España, S.L.U.
Firmado: (Representante autorizado)	Firmado: (Representante autorizado)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal