



Parte A – Términos Definidos

1 Términos Definidos

Además de los términos y abreviaturas definidos en las Condiciones Generales del Contrato, los términos en mayúsculas de este Anexo tendrán los siguientes significados (y en caso de conflicto entre estos términos definidos y los términos definidos en las Condiciones Generales, estos términos definidos y abreviaturas prevalecerán a efectos de este Anexo):

“**Bloqueo de Llamadas**” tendrá el significado que se le atribuye en el Apartado 3.1.3.

“**Canal**” hace referencia a un canal que admite una llamada simultánea.

“**Circuito**” significa cualquier línea, conductor u otro medio entre dos terminales mediante el cual se transmite la información, y que se proporciona como parte del Servicio.

“**Colaborador de BT**” significa un proveedor de servicios seleccionado por BT para prestar el servicio BT One Voice Global SIP Trunking a terceros a localizaciones en ciertos países en los que BT One Voice Global SIP Trunking no está disponible.

“**Componentes Predeterminados del Servicio**” tiene el significado que se le atribuye en el apartado 3.

“**Contacto del Cliente**” tiene el significado que se le atribuye en el apartado 8.1.1.

“**DDI**” significa Marcación Directa, también llamada Marcación Directa Entrante (DID), y se trata de un servicio de telecomunicaciones ofrecido por las compañías telefónicas a los abonados que utilizan un sistema PBX. La función proporciona servicio para múltiples números de teléfono a través de uno o más circuitos físicos analógicos o digitales a la PBX, y transmite el número de teléfono marcado a la PBX para que una extensión PBX sea directamente accesible para un llamante externo, posiblemente pasando por alto una operadora automática.

“**Dispositivo(s) móvil(es)**” hace referencia a un terminal(es) móvil(es) que cumple(n) las especificaciones técnicas de BT.

“**DIVERSION**” significa un campo estandarizado dentro del protocolo de mensajes de establecimiento de llamada SIP que se intercambia entre la PBX del Cliente y el Servicio.

“**E911**” hace referencia al sistema utilizado en Norteamérica que conecta a las personas que realizan llamadas de emergencia con los servicios de emergencia adecuados.

“**Emplazamiento**” significa una localización en la cual se presta el Servicio.

“**Equipo del Cliente**” significa cualquier equipo o software, que no sea parte del Equipo de BT, usado por el cliente en relación con un Servicio.

“**Fecha Objetivo del Cliente**” tiene el significado que le atribuye el apartado 7.1.2.

“**FROM**” significa un campo normalizado dentro del protocolo de mensajes de establecimiento de llamada SIP que se intercambia entre la PBX del Cliente y el Servicio.

“**Horario Comercial**” significa entre las 08:00 y las 17:00 de un Día Laboral.

“**IDD**” significa marcación directa internacional: una forma de llamar directamente a alguien en otro país utilizando un número de teléfono internacional.

“**Identificación de Llamada**” o “**CLI**” significa la función que revela el número de teléfono de las llamadas entrantes.

“**Incidencia**” significa una interrupción imprevista o una reducción de la calidad del Servicio o de un elemento concreto del Servicio.

“**Internet**” significa un Sistema global de redes interconectadas que emplea un Protocolo de Internet estándar para conectar equipos mundialmente.

“**Límite de Gestión del Servicio**” tiene el significado que se le atribuye en el apartado 1.

“**Mantenimiento Planificado**” significa cualquier mantenimiento que BT haya planificado realizar con antelación.

“**Normativa de Garantía de Servicio al Cliente**” o “**GSC**” hace referencia a la normativa australiana de telecomunicaciones denominada Norma de Telecomunicaciones (Garantía de Servicio al Cliente) de 2011 en su versión actualizada.

“**PAID**” hace referencia a un campo estandarizado dentro del protocolo de mensajes de establecimiento de llamada SIP que se intercambia entre la PBX del Cliente y el Servicio.

“**PBX**” significa centralita privada (Private Branch Exchange).

“**Período de Suscripción**” es el período establecido en el Pedido. También puede denominarse Período Mínimo de Servicio.

“**Período Mínimo de Servicio**” se refiere al plazo mínimo de suscripción que comienza en la Fecha de Servicio Operativo establecida en la Orden. También puede denominarse Período de Suscripción.

“**Presentación de Identificación de Llamada**” o “**CLIP**” significa un campo normalizado dentro del protocolo de mensajes de establecimiento de llamada SIP que se intercambia entre la PBX del Cliente y el Servicio.

“**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.



“**Punto Final**” hace referencia a cualquier dispositivo, incluido(s) cliente(s) soft, que esté(n) conectado(s) a la PBX del Cliente o equivalente.

“**Red de Área Local**” o “**LAN**” significa la infraestructura que permite la capacidad de transferir servicios IP dentro de los Establecimientos (incluidos los servicios de datos, voz y videoconferencia)).

“**Red Digital de Servicios Integrados**” o “**RDSI**” hace referencia a un conjunto de estándares de comunicación para la transmisión digital simultánea de voz, vídeo, datos y otros servicios de red a través de los circuitos tradicionales de la RTC.

“**Restricción de Identificación de Llamada**” or “**CLIR**” es un campo normalizado dentro del protocolo de mensajes de establecimiento de llamada SIP que se intercambia entre la centralita del Cliente y el Servicio.

“**RTC**” significa Red Telefónica pública Conmutada, que es la concentración de las redes telefónicas públicas conmutadas por circuitos del mundo.

“**Servicio de Habilitación**” tiene el significado que se le atribuye en el apartado 5.1.

“**Service Desk**” tiene el significado que se le atribuye en el apartado 7.1.1.

“**Servicio**” o “**Servicio BT One Voice Global SIP Trunking**” tiene el significado que se le atribuye en el apartado 2.

“**SIP**” significa Protocolo de Inicio de Sesión, que es un recurso técnico utilizado para iniciar y finalizar "sesiones" de llamadas de voz".

“**Telefonía IP**” o “**IPT**” significa un servicio de telefonía que utiliza un Protocolo de Internet.

“**Teléfono IP**” es un dispositivo telefónico que convierte la voz en paquetes digitales IP. Más allá de la funcionalidad básica, un Teléfono IP también puede proporcionar servicios complementarios.

“**Ticket**” tiene el significado que se le atribuye en el Apartado 9.2 y también puede conocerse como "número de referencia de incidente".

“**Usuario Autorizado**” tendrá el significado que se le atribuye en el Apartado 8.3.10.

“**VoIP**” o “**Voz sobre Protocolo de Internet**” significa la entrega de comunicaciones de voz y multimedia a través de redes de Protocolo de Internet (IP).

Parte B – El Servicio

2 Resumen del Servicio

- 2.1 El Servicio BT One Voice Global SIP Trunking proporciona un servicio completo de sustitución de RTC/RDSI que admite llamadas RTC entrantes y salientes, llamadas a servicios de emergencia y la mayoría de los tipos de llamadas a servicios locales (nacionales) (el “**Servicio**”).

3 Componentes Predeterminados del Servicio

3.1 Descripción General

- 3.1.1 El Cliente solicitará un rango de números geográficos a BT o solicitará a BT la portabilidad del rango de números geográficos existente del Cliente desde su proveedor actual. La portabilidad de números sólo se llevará a cabo de acuerdo con la normativa local aplicable y si es técnicamente posible realizarla. El Cliente deberá firmar una Carta de Autorización o documento equivalente cuando solicite la portabilidad a BT.
- 3.1.2 En algunos lugares, el Cliente podrá realizar llamadas a servicios de directorio que existan en el país en el que esté registrado el DDI.
- 3.1.3 En algunos lugares, el Cliente puede especificar que se bloqueen determinadas llamadas salientes ("Bloqueo de Llamadas"). Los detalles de las opciones del Bloqueo de Llamadas disponibles por país serán facilitados bajo petición.
- 3.1.4 El Cliente acepta que la selección de operador esté prohibida para todos los Usuarios en cualquier ubicación en la que se preste el Servicio.
- 3.1.5 El Cliente seleccionará en el Pedido uno de los siguientes planes de llamadas para cada Usuario:

Funciones Compatibles	Planes de Llamada			
	Basic & Basic Lite	Standard & Standard Lite	Pro & Pro Lite	Advanced & Advanced Lite
Canal	✓	✓	✓	✓
DDI	✓	✓	✓	✓
Llamadas locales	X	✓	✓	✓
Llamadas internacionales	X	X	✓ Para los países seleccionados en la Lista A del Pedido	✓ Para los países seleccionados en la Lista B del Pedido



- 3.1.6 Se pueden solicitar más DIDs por un cargo adicional según lo establecido en el Pedido.
- 3.1.7 La versión lite de un plan de llamadas tiene un ratio de contención más alto.
- 3.2 **Presentación CLI**
 - 3.2.1 El Cliente puede solicitar la presentación de su CLI o restringir la presentación de su CLI al destino. El Cliente también puede especificar que la CLI legalmente permitida del Cliente "proporcionada por el usuario" se pase al destino y para una PBX esto significa que la extensión del Usuario se incluirá en la CLI. BT no aceptará solicitudes para restringir la CLI en llamadas a servicios de emergencia, cuando alguna ley y/o normativa exija que se presente dicha CLI.
 - 3.2.2 BT registrará la CLI del Cliente en la Red de BT para permitir la identificación de la ubicación pertinente. BT no podrá finalizar las llamadas en las que no pueda identificar claramente la ubicación o ubicaciones a través de la CLI del Cliente.
 - 3.2.3 BT no puede garantizar la entrega de CLI a través de redes de terceros.
- 3.3 **Suministro del Servicio a Emplazamiento(s) en Australia:**
 - 3.3.1 BT podrá rechazar cualquier llamada que se presente con códigos de marcación de anulación;
 - 3.3.2 Los Servicios BT One Voice Global SIP Trunking están sujetos a un bloque mínimo de cinco conexiones de servicio;
 - 3.3.3 la Normativa de Garantía de Servicio al Cliente (GSC) no es aplicable a BT One Voice Global SIP Trunking; y
 - 3.3.4 BT no puede garantizar la entrega de CLI para llamadas originadas internacionalmente en las que la parte llamante no presente CLI.
- 3.4 **Suministro del Servicio a Emplazamiento(s) en Italia:**
 - 3.4.1 BT One Voice Global SIP Trunking permite el uso nómada de números dentro de todos los distritos telefónicos italianos (es decir, limitado al territorio italiano);
 - 3.4.2 El Cliente cumplirá todas las leyes y reglamentos italianos obligatorios aplicables en el ámbito del uso de la numeración y, en particular, la Resolución 8/15/CIR y sus posteriores modificaciones y adiciones;
 - 3.4.3 El Cliente acepta que BT One Voice Global SIP Trunking no puede utilizarse en redes móviles.
- 3.5 **3.5 Suministro del Servicio a Emplazamiento(s) en España::**
 - 3.5.1 BT podrá rechazar las llamadas que se presenten sin códigos de marcación;
 - 3.5.2 BT One Voice Global SIP Trunking permite el uso de números siempre y cuando el cliente tenga una sede en la provincia de la numeración (por ejemplo, para utilizar números 91 el cliente debe tener una sede en Madrid);
 - 3.5.3 El Cliente debe firmar el Contrato/Carta de Servicio español;
 - 3.5.4 El Cliente acepta que BT One Voice Global SIP Trunking no puede utilizarse en redes móviles.
 - 3.5.5 Los números de tarificación adicional están bloqueados y el acceso de activación a los mismos tiene que ser solicitado por el Cliente.
 - 3.5.6 Los números deben ser utilizados directamente por el Cliente. La reventa de los Servicios GSIP está prohibida salvo autorización previa por escrito de un representante legal autorizado por la entidad local de BT.
- 3.6 **Solicitudes de Portabilidad de Números**
 - 3.6.1 Para las solicitudes de Portabilidad:
 - (a) el Cliente debe asegurarse de que se envían los números correctos que se van a portar; de lo contrario, BT podrá aplicar Cargos de acuerdo con el Apartado 10.3.6; y
 - (b) la portabilidad satisfactoria de los números existentes al Servicio no está garantizada, ya que se encuentra sujeta a los requisitos técnicos aplicables y depende de que los operadores de interconexión de BT tengan los acuerdos de portabilidad necesarios con el operador correspondiente.
 - 3.6.2 Para los escenarios de llamadas estándar y de desvío, el Cliente enviará el CLI específico, que permite la identificación de la ubicación física del Cliente dentro del campo PAID (P-Asserted ID). El formato debe ser internacional, del tipo [+CPxxx] o [00CPxxx].
 - 3.6.3 El Cliente no manipulará el CLI enviado en PAID a menos que BT sea informado y haya aceptado el cambio por adelantado.
 - 3.6.4 El Cliente enviará, además, para escenarios de desvío de llamadas, el CLI dentro del campo DIVERSION. El formato debe ser internacional, del tipo [+CPxxx] o [00CPxxx]].
 - 3.6.5 El Cliente enviará un CLI de presentación dentro del campo FROM. El número enviado debe ajustarse a la normativa nacional y será revisado por BT. En caso de que el CLI no supere la revisión, no se enviará



ningún CLI dentro del campo FROM - la red BT reenviará el CLI predeterminado. El formato debe ser internacional, del tipo [+CPxxx] o [00CPxxx]].

3.6.6 Cuando se utilice SIP Trunking Centralizado, los atributos CLIP/CLIR permanecerán inalterados.

4 Límite de Gestión del Servicio

- 4.1 BT proporcionará y gestionará el Servicio tal y como se establece en este Anexo y en cualquier Pedido aplicable hasta el controlador de frontera de sesión en el servicio de comunicaciones unificadas proporcionado por BT ("**Límite de Gestión del Servicio**").
- 4.2 BT no será responsable del Servicio fuera del Límite de Gestión del Servicio.
- 4.3 BT no realiza ninguna declaración, ya sea expresa o implícita, sobre la interoperabilidad entre el Servicio y cualquier Equipo del Cliente.
- 4.4 **Otras Restricciones**
 - 4.4.1 BT One Voice Global SIP Trunking no se puede proporcionar para dispositivos móviles.
 - 4.4.2 BT no puede garantizar la entrega de CLI a través de redes de terceros.

5 Servicios de Habilitación

- 5.1 El Cliente dispondrá de los siguientes servicios que se conectarán al Servicio y que son necesarios para que el Servicio funcione, y se asegurará de que estos servicios cumplan los requisitos técnicos mínimos que especifique BT:
 - 5.1.1 Servicios de comunicaciones unificadas proporcionados por BT,
- 5.2 Si BT proporciona al Cliente otros servicios distintos del Servicio (incluido, entre otros, cualquier Servicio de Habilitación), este Anexo no se aplicará a dichos servicios, que se registrarán por sus propios términos.

6 Términos y Condiciones Particulares

6.1 Periodo Mínimo de Servicio

El Periodo Mínimo de Servicio se establecerá en el Pedido. Al final del Periodo Mínimo de Servicio, a menos que una de las Partes notifique por escrito a la otra su intención de rescindir el Servicio de conformidad con las Condiciones Generales del Contrato, BT seguirá prestando el Servicio y cada una de las Partes seguirá cumpliendo sus obligaciones de conformidad con el Contrato.

6.2 Acceso a los Servicios de Emergencia

- 6.2.1 El Cliente se asegurará de que los Usuarios del Cliente reconozcan y acepten que el Servicio ofrece a los Usuarios la posibilidad de llamar a los servicios de emergencia marcando los números de los servicios de emergencia aplicables al país en el que se encuentre el DID, pero que la información sobre la ubicación de la persona que llama sólo se proporcionará cuando el Cliente:
 - (a) informe a BT de la ubicación geográfica de los números llamantes para que BT pueda mantener una base de datos de números llamantes y ubicaciones geográficas;
 - (b) informe inmediatamente a BT de cualquier cambio en dichas ubicaciones; y
 - (c) configure la plataforma PBX/UC del Cliente para transmitir con precisión las ubicaciones correctas de los números de llamada.
- 6.2.2 El Cliente proporcionará toda la asistencia razonable para permitir a BT añadir el código correcto del centro de emergencias a la información de enrutamiento para que BT pueda enrutar la llamada al centro de emergencias adecuado, en cuyo defecto el Cliente proporcionará un desglose independiente para las llamadas de emergencia procedentes de la ubicación o ubicaciones pertinentes del Cliente.
- 6.2.3 El Cliente cumplirá con los términos y condiciones del Anexo de Obligaciones VOIP para Programaciones de Voz.
- 6.2.4 El Cliente se asegurará de que los Usuarios dispongan de otros medios para acceder a los servicios de emergencia si un Usuario se desplaza de la ubicación de emergencia del Cliente, y se utiliza fuera de la ubicación de emergencia registrada del Cliente.
- 6.2.5 BT no garantiza la posibilidad de llamar a los servicios de emergencia utilizando el Servicio.
- 6.2.6 Las llamadas de emergencia podrían fallar o la continuidad de la llamada podría verse afectada si se produce un fallo en la red eléctrica, un fallo en el servicio de Internet y/o la conectividad, o un fallo en el acceso al Servicio.
- 6.2.7 El Cliente y los Usuarios del Cliente no podrán realizar llamadas de emergencia si BT ha suspendido o interrumpido el Servicio por cualquier motivo.



6.2.8 Siempre que sea posible, el Cliente deberá considerar un medio alternativo para realizar llamadas de emergencia en caso de que el Servicio no esté disponible debido a las condiciones establecidas en los apartados 6.2.6 y 6.2.7.

6.2.9 El incumplimiento por parte del Cliente de los requisitos del apartado 6.2 constituirá un incumplimiento sustancial del Contrato. BT no acepta ninguna responsabilidad ante el Cliente en caso de que éste incumpla el apartado 6.2.

6.3 **Datos de Tráfico**

El Cliente consiente que BT adquiera datos y contenidos específicos de tráfico de voz como parte de los procesos de entrega, asistencia, elaboración de informes y facturación en la Red de BT. BT no compartirá dichos datos y contenidos de tráfico con terceros y almacenará los datos y contenidos de tráfico con el fin de satisfacer las necesidades de asistencia, elaboración de informes y facturación acordadas con el Cliente.

6.4 **Marcación a números de tarificación adicional.**

El Servicio permite a los Usuarios marcar números de tarificación adicional en algunos países. Es responsabilidad del Cliente iniciar sesión en el portal proporcionado por BT (o ponerse en contacto con BT si no se proporciona acceso al portal) y bloquear dicho acceso si así lo requiere el Cliente.

Parte C – Prestación y Administración del Servicio

7 Obligaciones de BT

7.1 Prestación del Servicio

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

7.1.1 proporcionará al Cliente los datos de contacto del servicio de asistencia al que el Cliente podrá dirigirse para presentar solicitudes relativas al servicio, notificar Incidencias y formular preguntas sobre el Servicio ("**Service Desk**");

7.1.2 facilitará al Cliente una fecha en la que está previsto que comience la prestación del Servicio (o de cada parte del Servicio, incluyendo cada Ubicación) ("**Fecha Objetivo del Cliente**") y hará todo lo comercialmente razonable para cumplir cualquier Fecha Objetivo del Cliente.

7.2 Durante el Funcionamiento

A partir de la Fecha de Servicio Operativo, BT:

7.2.1 responderá y hará todo lo razonablemente posible para solucionar una Incidencia sin demoras indebidas si el Cliente notifica una Incidencia en la Red de BT;

7.2.2 cuando proceda, mantendrá un portal web y un servidor para proporcionar al Cliente acceso en línea a los informes;

7.2.3 podrá llevar a cabo tareas de mantenimiento cada cierto tiempo y se esforzará por informar al Cliente con al menos cinco Días Laborales antes de cualquier tarea de mantenimiento planificado en la red y/o en los equipos de BT; no obstante, el Cliente acepta que BT pueda informar al Cliente con menos antelación de lo normal cuando sea necesario realizar tareas de mantenimiento de emergencia; y

7.2.4 podrá, cuando proceda, en caso de que se produzca un fallo de seguridad que afecte al Servicio, exigir al Cliente que cambie alguna o todas sus contraseñas. BT no garantiza la seguridad del Servicio frente a accesos o usos no autorizados o ilícitos.

7.3 Finalización del Servicio

A la finalización del Servicio por cualquiera de las Partes, o a su vencimiento, BT podrá desconectar y retirar cualquier Equipo de BT ubicado en los Emplazamientos.

8 Obligaciones del Cliente

8.1 Prestación del Servicio

Antes de la Fecha de Servicio Operativo y, si procede, durante la prestación del Servicio por parte de BT, el Cliente deberá:

8.1.1 proporcionar a BT los nombres y datos de contacto de las personas autorizadas para actuar en nombre del Cliente en asuntos relacionados con la gestión del Servicio ("**Contacto del Cliente**"),

8.1.2 proporcionar a BT toda la información que se le solicite razonablemente sin demoras indebidas;

8.1.3 completar cualquier actividad de preparación que BT pueda solicitar para permitir al Cliente recibir los Servicios con prontitud y de acuerdo con cualquier plazo razonable;

8.1.4 en las jurisdicciones en las que un empleador esté legalmente obligado a realizar dicha divulgación a sus empleados y/o Usuarios;



- (a) informar a sus empleados (individualmente o a través de los comités de empresa locales en función de la legislación aplicable) y Usuarios de que, como parte del Servicio prestado por BT, BT puede supervisar e informar al Cliente del uso de cualquier aplicación específica por parte de los empleados y/o Usuarios del Cliente;
 - (b) asegurarse de que los empleados y Usuarios del Cliente han dado su consentimiento o dicho consentimiento se considera otorgado con respecto a dicha supervisión e información (en el caso de que dicho consentimiento sea legalmente necesario) de conformidad con la legislación aplicable,
 - (c) informar a los empleados y Usuarios del Cliente de que el Servicio proporcionará una facturación detallada y las llamadas quedarán registradas; y
- 8.1.5 aceptar que el Cliente será responsable ante BT por cualquier reclamación, pérdida, coste o responsabilidad en que incurra o que sufra BT debido al incumplimiento por parte del Cliente de este Apartado; proporcionar y mantener Servicios de Habilitación para su uso con el Servicio;
- 8.1.6 presentar a BT un CLI de red que pertenezca a un rango de bloque de números proporcionado por BT y/o a un rango de bloque de números portado;
- 8.1.7 responsabilizarse y asegurar la correcta configuración de la LAN del Cliente, el equipo PBX (o equivalente) y todos los Puntos Finales para que la ubicación del Usuario pueda identificarse correctamente;
- 8.1.8 si el Cliente ha solicitado a BT que preste el Servicio a Emplazamiento(s) en Australia, notificar a BT los detalles de cualquier cambio o actualización de la dirección o información de registro del Cliente. BT está obligada por ley a proporcionar detalles de los números del Cliente alojados por el Servicio y de la información de registro a la Base de Datos de Números Públicos integrada (IPND). El Cliente deberá notificar a BT cualquier cambio o actualización de su dirección u otra información de registro. El Cliente autoriza a BT a revelar esta información a Telstra y a terceros proveedores con el único fin de mantener la IPND. El IPND está gestionado por Telstra y BT no es responsable de ninguna acción de Telstra en relación con el IPND. Si así lo solicita el Cliente, éste consiente además en que BT divulgue y utilice esta información para su publicación en los listados del directorio Sensis;
- 8.1.9 si el Cliente ha solicitado a BT que preste el Servicio a Emplazamiento(s) en Italia, con respecto a lo dispuesto en el apartado 6.2.4, el Cliente reconoce que, en tal caso, no se puede garantizar la geolocalización de las llamadas a los servicios de emergencia. BT está obligada por ley a facilitar los datos de los Usuarios del Cliente y sus números para cumplir con las leyes y normativas italianas. El Cliente informará a los servicios de emergencia desde qué lugar del territorio italiano está llamando el Cliente. El Cliente deberá notificar a BT los detalles de cualquier cambio o actualización de la dirección del Cliente u otra información de registro.
- 8.2 Funcionamiento del Servicio**
- 8.3 A partir de la Fecha de Servicio Operativo, el Cliente deberá:
- 8.3.1 asegurarse de que los Usuarios comuniquen las Incidencias al Contacto del Cliente y no al Service Desk;
 - 8.3.2 asegurarse de que el Contacto del Cliente reciba los informes de Incidencias de los Usuarios y los transmita al Service Desk utilizando los procedimientos de informe acordados entre las Partes, y estará disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidencias;
 - 8.3.3 supervisar y mantener cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio o utilizado en relación con un Servicio;
 - 8.3.4 asegurarse de que, cuando proceda, cualquier Equipo del cliente que esté conectado al Servicio o que el Cliente utilice, directa o indirectamente, en relación con el Servicio:
 - (a) esté conectado utilizando el punto de terminación de la Red de BT aplicable, o la terminación de la red del Colaborador de BT, a menos que el Cliente tenga permiso de BT para conectarse por otro medio y utilizado de acuerdo con las instrucciones, normas y procedimientos de seguridad y protección aplicables al uso de dicho Equipo del Cliente;
 - (b) esté adecuadamente protegido contra virus y otras vulneraciones de la seguridad;
 - (c) sea técnicamente compatible con el Servicio y no dañe el Equipo de BT, la Red de BT o cualquier red o equipo de los Colaboradores, proveedores o subcontratistas de BT; y
 - (d) haya sido aprobado y sea utilizado de acuerdo con las instrucciones apropiadas y la legislación aplicable;
 - 8.3.5 cuando proceda, desconectar inmediatamente cualquier Equipo del Cliente, o avisar a BT para que lo haga a expensas del Cliente, si el Equipo del cliente no cumple las instrucciones o normas adecuadas o la legislación aplicable;
 - 8.3.6 cuando proceda, distribuir, gestionar y mantener perfiles de acceso, contraseñas y otra información de administración de sistemas relacionada con el control del acceso de los Usuarios al Servicio;



- 8.3.7 cuando proceda, mantener una lista de Usuarios actualizada y cancelar inmediatamente el acceso a cualquier persona que deje de ser un Usuario autorizado;
- 8.3.8 cuando proceda, garantizar la seguridad y el uso adecuado de todos los perfiles de acceso de Usuario válidos, contraseñas y demás información de administración de sistemas utilizados en relación con el Servicio, e:
 - (a) informar inmediatamente a BT si un ID de usuario o una contraseña han llegado o pueden llegar a conocimiento de una persona no autorizada, o están siendo o pueden ser utilizados de forma no autorizada; y
 - (b) tomar todas las medidas razonables para impedir el acceso no autorizado al Servicio;
- 8.3.9 cuando proceda, si BT así se lo solicita al Cliente para garantizar la seguridad o integridad del Servicio, cambiar cualquiera o todas las contraseñas y/u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio;
- 8.3.10 cuando proceda, asegurarse de que el número máximo de Usuarios que el Cliente autorice a acceder y utilizar el Servicio ("Usuarios Autorizados") no supere el número permitido de identidades de Usuario establecido en el Pedido;
- 8.3.11 cuando proceda, no permitir que ninguna suscripción de Usuario Autorizado sea utilizada por más de un Usuario individual, a menos que haya sido reasignada en su totalidad a otro Usuario Autorizado individual, en cuyo caso el Cliente se asegurará de que el Usuario Autorizado anterior ya no tenga ningún derecho a acceder o utilizar el Servicio;
- 8.3.12 cuando proceda, mantener una lista escrita y actualizada de los Usuarios autorizados actuales y proporcionar dicha lista a BT en un plazo de cinco Días Laborales a contar desde la solicitud por escrito de BT en cualquier momento.

9 Notificación de Incidencias

Cuando el Cliente tenga conocimiento de una Incidencia:

- 9.1 el Contacto del Cliente la notificará al Service Desk de BT;
- 9.2 BT proporcionará al Cliente un número de referencia único para la Incidencia ("**Ticket**");
- 9.3 BT informará al Cliente cuando considere que se ha resuelto la incidencia y cerrará el Ticket cuando:
 - 9.3.1 el Cliente confirme que la incidencia se ha resuelto en un plazo de 24 horas a partir de la notificación; o
 - 9.3.2 BT haya intentado sin éxito ponerse en contacto con el Cliente en relación con la Incidencia, de la forma acordada entre las Partes, y el Cliente no haya respondido en un plazo de 24 horas desde dicho intento;
- 9.4 si el Cliente confirma que la Incidencia no se ha resuelto en un plazo de 24 horas tras ser informado, el Ticket permanecerá abierto y BT seguirá trabajando para resolver la Incidencia.

10 Cargos y Facturación

- 10.1 Los Cargos aplicables (incluidos los cargos por rescisión) y las condiciones relacionadas con dichos Cargos se establecerán en el Pedido.
- 10.2 BT facturará al Cliente los Cargos por el Servicio según los importes establecidos y la moneda especificada en los Pedidos.
- 10.3 BT podrá facturar al Cliente, además de los Cargos establecidos en el Pedido, cualquiera de los siguientes:
 - 10.3.1 Costes incurridos por investigar Incidencias que el Cliente notifique a BT cuando BT no encuentre ninguna Incidencia o cuando la Incidencia esté causada por algo de lo que BT no sea responsable en virtud del Contrato;
 - 10.3.2 Cargos por la puesta en servicio del Servicio fuera del Horario Comercial;
 - 10.3.3 Costes incurridos para restablecer el Servicio si éste ha sido suspendido de conformidad con las y Condiciones Generales del Contrato;
 - 10.3.4 Gastos de cancelación del Servicio de conformidad con las Condiciones Generales del Contrato;
 - 10.3.5 Gastos por acelerar la prestación del Servicio a petición del Cliente después de que éste haya sido informado de la Fecha objetivo del Cliente;
 - 10.3.6 Costes en los que BT pueda incurrir como consecuencia de que el Cliente facilite información incorrecta;
 - 10.3.7 Cargos por cualquier uso continuado del Servicio tras la finalización o expiración del mismo;
 - 10.3.8 cuando el Cliente haya seleccionado el servicio BT One Voice Global SIP Trunking en Norteamérica, cualquier Cargo para recuperar las contribuciones que deban pagarse a los fondos de servicios de



emergencia a nivel estatal y local de Norteamérica. Además, BT podrá cobrar al Cliente un Cargo adicional (según se establezca en el Pedido) por cada llamada E911 o 911 realizada en Norteamérica que se gestione manualmente debido a que no exista o sea incorrecta en la base de datos de llamadas de emergencia; y

- 10.3.9 Cargos por incumplimiento de los requisitos de los perfiles de tráfico, según lo dispuesto en el apartado 11.

11 Perfiles de Tráfico y Política de Uso Razonable

- 11.1 El Cliente acepta que el precio y la calidad del servicio se basan en el uso razonable de un servicio RTC dedicado a actividades empresariales.
- 11.2 El alquiler del Usuario está sujeto a una asignación de uso razonable que se basa en un límite de uso medio agregado de 2580 minutos por Usuario y año. El límite de uso de llamadas internacionales es de 250 minutos por Usuario al año en el caso de los paquetes que incluyen minutos de llamadas internacionales. Los paquetes de llamadas incluyen los siguientes tipos de llamadas: Geográficas, de fijo a móvil, IDD fijo e IDD móvil. Todos los demás tipos de llamadas son de pago. Si la media de minutos agregados por usuario y año supera los 2.580 minutos, BT tendrá derecho a aplicar un cargo único por los minutos adicionales según la tarifa establecida en la Orden.
- 11.3 En caso de desviación del uso razonable de un servicio RTC, BT podrá:
- 11.3.1 bloquear todo el tráfico; y/o
- 11.3.2 revisar las Tarifas que se aplicarán a dicha entrega. Los nuevos cargos se acordarán en un nuevo Pedido. Si el Cliente y BT no llegan a un acuerdo sobre los nuevos Cargos aplicables, el tráfico permanecerá bloqueado.
- 11.4 El Cliente es responsable del pago de todos los Cargos por comunicaciones originadas por abusos, fallos, fraudes, etc. originados en equipos y contenidos gestionados por el Cliente, incluyendo los originados por personas no autorizadas por el Cliente que hayan accedido a los equipos o contenidos por cualquier medio, ya sea local o remotamente.

12 Modificación del Servicio

- 12.1 El Cliente podrá solicitar, mediante notificación por escrito a BT, una modificación de:
- 12.1.1 un Pedido del Servicio (o parte de un Pedido) en cualquier momento antes de la Fecha de Servicio Operativo aplicable; o
- 12.1.2 el Servicio en cualquier momento posterior a la Fecha de Servicio operativo.
- 12.2 Si el Cliente ejerce su derecho en virtud del apartado 12.1, y excepto cuando el cambio sea consecuencia del incumplimiento por parte de BT de sus obligaciones en virtud del Acuerdo, BT proporcionará al Cliente, en un plazo razonable, un presupuesto por escrito que incluya:
- 12.2.1 el tiempo necesario estimado para comenzar a prestar el Servicio modificado; y
- 12.2.2 los cambios en los Cargos debido a la prestación del Servicio modificado.
- 12.3 BT no está obligada a realizar ningún cambio que el Cliente solicite en virtud del apartado 12.1, a menos que las Partes acuerden por escrito los cambios necesarios en los Cargos, el calendario de implementación y cualquier otro término o condición relevante del Contrato que BT considere necesario para realizar el cambio.
- 12.4 Si BT modifica un Servicio previamente a la Fecha de Servicio Operativo debido a que el Cliente ha facilitado a BT información incompleta o inexacta, el Cliente estará obligado a abonar los costes adicionales en los que incurra BT debido dicha modificación.

13 Tratamiento de Datos

Este apartado complementa las disposiciones sobre datos establecidas en las Condiciones Generales del Contrato:

13.1 Naturaleza y finalidad del Tratamiento de Datos Personales del Cliente.

- (a) El servicio BT One Voice Global SIP Trunking proporciona un servicio completo de sustitución de RTC/RDSI que admite llamadas RTC entrantes y salientes, llamadas a servicios de emergencia y la mayoría de los tipos de llamadas a servicios locales (nacionales).
- (b) BT proporciona información de facturación y utiliza datos de uso del usuario final.
- (c) Debido a la naturaleza del Servicio, pueden tratarse Datos Personales de todas las categorías, p. ej., incluidos en mensajes de correo de voz o grabaciones de sesiones de colaboración, pero para éstos, el Cliente es el Responsable del Tratamiento.



- (d) La regulación legal en materia de telefonía exige que BT almacene información sobre direcciones y emplazamientos para los rangos de números IP que BT gestiona y proporciona al Cliente. Los servicios de emergencia y las autoridades competentes pueden requerir información de IP, de números de teléfono o de dirección de emplazamientos.

13.2 **Tipos de Datos Personales del Cliente tratados**

Los tipos de Datos Personales del Cliente tratados por BT o sus subprocesadores o el Cliente serán:

- (a) Página web o dirección IP;
- (b) Nombre;
- (c) Dirección comercial;
- (d) Número de teléfono;
- (e) Dirección de correo electrónico;
- (f) Cargo en la empresa;
- (g) Nombre de la empresa;
- (h) Registros de contactos;
- (i) Registros de llamadas y de uso
- (j) Consentimientos del cliente (pruebas de su obtención) y preferencias de mercadotecnia
- (k) Planes de servicio (detalles de los productos y servicios contratados por el Cliente)
- (l) Número de cuenta del cliente y datos de facturación
- (m) Grabaciones de llamadas o de voz
- (n) Contraseñas
- (o) Datos de ubicación
- (p) Datos de tráfico (incluyendo tipo de tráfico)

13.3 **Categorías de Interesados**

Los Datos Personales del Cliente comprenderán las siguientes categorías de Interesados:

- (a) Empleados del Cliente;
- (b) Clientes del Cliente o terceros; y
- (c) cualquier Interesado (del cual el Cliente sea el Responsable del Tratamiento).

- 13.4 Las listas anteriores no son exhaustivas, ya que el Cliente especificará qué Datos Personales del Cliente serán tratados.