



Anexo de Servicio Nuance Gatekeeper de con BT Parte A - Condiciones del Servicio

Nombre legal del cliente ("Cliente")	XXXXXXXXXXXX	Nombre legal de BT ("BT")	BT Global ICT Business Spain SLU
Dirección y número de registro del cliente	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	Dirección y número de registro de BT	Calle María Tubau, nº 3, 6ª planta, 28050 Madrid. CIF: B-88625496
"Fecha de entrada en vigor	XX XXXXX XXXX	Nº de acuerdo BT	N/A

Sección A - Condiciones de servicio

1. RESUMEN DEL SERVICIO

- 1.1 Nuance Gatekeeper con BT es una solución biométrica de Software como Servicio (SaaS) mediante la cual BT proporciona acceso a una plataforma que ofrece funciones para permitir la autenticación de las auténticas personas que llaman al centro de contacto y evitar el fraude. BT proporcionará y mantendrá el acceso a una plataforma y un servicio establecidos en un Pedido aplicable, que incluye los componentes estándar del Servicio establecidos en la Parte B hasta el punto del Límite de Gestión del Servicio ("**Servicio**").
- 1.2 Esta Parte A establece los términos y condiciones específicos aplicables al Servicio, y la Parte B establece la descripción del servicio y los términos relativos a cómo BT gestiona el Servicio.
- 1.3 El presente Anexo no se aplicará a la prestación de ningún otro servicio proporcionado por BT (incluidos los Servicios de Habilitación), ya que dichos servicios se registrarán por sus propios términos y condiciones.

2. MANTENIMIENTO, CAMBIOS Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- 2.1 BT podrá llevar a cabo Mantenimiento Planificado en el Servicio de vez en cuando. BT informará al Cliente con (14) catorce días naturales de antelación en caso de que se prevea que dicho Mantenimiento Planificado afecte al servicio del Cliente en cualquier momento.
- 2.2 BT podrá modificar el Servicio siempre que el rendimiento y la calidad del Servicio no se vean afectados negativamente. Antes de introducir cualquier cambio en el Servicio, BT avisará al Cliente con la mayor antelación posible. Dichos cambios podrán incluir:
- 2.2.1 introducir o eliminar características del Servicio; o
 - 2.2.2 sustituir el Servicio por un Servicio materialmente equivalente.
- 2.3 BT podrá suspender ocasionalmente el Servicio en caso de emergencia y/o para salvaguardar la integridad y seguridad de su red y/o reparar o mejorar el rendimiento de su red. Siempre que sea posible, BT informará al Cliente con antelación y sin demoras indebidas. Cuando no sea posible informar al Cliente con antelación de la restricción o suspensión de cualquier Servicio afectado, BT explicará, tan pronto como sea razonablemente posible, los motivos por los que ha sido necesaria dicha restricción o suspensión.

Sección B - Obligaciones del cliente y Condiciones adicionales relacionadas

3. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS CLIENTES

3.1 El Cliente deberá:

- 3.1.1** facilitar a BT los nombres y datos de contacto de la persona de contacto del Cliente;
- 3.1.2** proporcionar a BT, sin demoras indebidas, toda la información o asistencia que BT requiera razonablemente para poder cumplir la Legislación Aplicable y llevar a cabo sus obligaciones en virtud del presente documento con respecto al Servicio;
- 3.1.3** utilizar los procedimientos de notificación de Incidencias notificados al Cliente por BT, y asegurarse de que el contacto operativo del Cliente esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidencias;
- 3.1.4** completar cualquier actividad de preparación que BT pueda solicitar para que el Cliente pueda recibir el Servicio con prontitud y de acuerdo con los plazos acordados;
- 3.1.5** adquirir los servicios necesarios para el funcionamiento del Servicio, incluidos los Servicios de Habilitación definidos en la Parte B, y garantizar que cumplen los requisitos técnicos mínimos especificados por BT;
- 3.1.6** cuando el Cliente haya proporcionado su propio Servicio de Habilitación o el de un tercero, asegurarse y confirmar a BT que el Servicio de Habilitación funciona correctamente antes de notificar las Incidencias a BT;
- 3.1.7** informar a BT de cualquier mantenimiento previsto en cualquier Servicio de Habilitación prestado por terceros;
- 3.1.8** ser responsable de su Contenido y del de sus Usuarios (incluido cualquier Contenido alojado por el Cliente o cualquier Usuario en nombre de terceros).

3.2 Equipamiento del Cliente y requisitos de la Ubicación**3.2.1** El Cliente deberá:

- (a)** facilitar a BT toda la información que se le solicite razonablemente, incluida la relativa a la salud y seguridad y al medio ambiente, sin demoras indebidas, y el Cliente se asegurará de que la información sea exacta y completa; y
- (b)** supervisar y mantener cualquier equipo del Cliente conectado al Servicio o utilizado en relación con un Servicio.

3.3 Consentimiento del Llamante y del Usuario

- 3.3.1** El Cliente implementará el Servicio con un mensaje de voz que informe a las personas que llaman del tipo de tratamiento de Datos Personales que realiza el Servicio.
- 3.3.2** El Cliente implementará el Servicio con una función para solicitar el consentimiento explícito de la persona que llama para utilizar sus datos biométricos. Para ello, la persona que llama tendrá que realizar una acción activa, como pulsar un número específico u otra tecla de su teléfono. Sin este consentimiento/acción, el Servicio no podrá utilizarse con esa persona concreta que llama. Debe ser posible demostrar que se ha dado efectivamente este consentimiento.
- 3.3.3** El Cliente obtendrá de los Usuarios y las personas que llamen los consentimientos necesarios para permitir que BT y/o sus Proveedores utilicen (incluida la conservación) los Datos Personales, para la prestación del Servicio.

4. CONDICIONES DE LA LICENCIA**4.1** Al inicio del Servicio, BT concede al Cliente un derecho y una licencia no exclusivos e intransferibles para:

- 4.1.1** utilizar el Software del Cliente, si lo hubiera, y la documentación asociada internamente con el único y limitado propósito de desarrollar y habilitar el/los sitio(s) web y/o la(s) aplicación(es) para acceder al Servicio;
- 4.1.2** utilizar, mostrar y copiar el Software del Cliente únicamente como integrado en la(s) página(s) web y/o aplicación(es) para acceder al Servicio;

- 4.1.3 utilizar el Software del Cliente, si lo hubiera, y la documentación asociada para proporcionar soporte al sitio o sitios web y/o a la aplicación o aplicaciones; y
 - 4.1.4 acceder y utilizar el Servicio (que incluye el Software del Cliente) únicamente para sus operaciones comerciales internas, con sujeción a las limitaciones de dicho uso establecidas en la Hoja de Pedido aplicable y/o en el Contrato Rector.
- 4.2 Por la presente, el Cliente concede a BT una licencia no exclusiva, intransferible y limitada para utilizar cualquier contenido, material y tecnología suministrados por el Cliente a BT y al Proveedor con el fin de prestar los Servicios, desplegando cualquier Software del Cliente.
- 4.3 Si el Cliente no cumple las condiciones de licencia del apartado 4.1:
- 4.3.1 BT podrá restringir o suspender todo el Servicio previo aviso; en tal caso:
 - (a) el Cliente continuará pagando los Cargos por el Servicio hasta el final del Periodo de Suscripción; y
 - (b) BT puede cobrar una tarifa de reinstalación para reiniciar el Servicio.

5. CONDICIONES DE LOS PROVEEDORES

- 5.1 **Contenido.** El Cliente es el único responsable, y BT y su(s) Proveedor(es) no tendrán ninguna responsabilidad con respecto a:
- 5.1.1 el estilo y contenido de todas las comunicaciones y datos transmitidos a los usuarios del Servicio;
 - 5.1.2 el cumplimiento de todos los requisitos y leyes gubernamentales, legales y reglamentarios aplicables en relación con la información solicitada a sus Usuarios, las llamadas realizadas a sus Usuarios y la entrega y el contenido de cualquier mensaje promocional o de otro tipo a dichos Usuarios;
 - 5.1.3 la recopilación de información de identificación personal de los individuos obtenida al utilizar el Servicio;
 - 5.1.4 todos sus elementos de marca; y
 - 5.1.5 la grabación o registro de llamadas o sesiones como parte del Servicio y el Cliente tomará todas las medidas apropiadas que sean necesarias para cumplir con todas las leyes aplicables a lo anterior.
- 5.2 **Derechos de propiedad; restricciones.** El Cliente reconoce que BT o sus licenciantes conservan todos los derechos, títulos e intereses sobre el original y cualquier copia del Software del Cliente incorporado en los sitios web y/o aplicaciones, y sobre los Servicios y herramientas, incluida la extranet de informes de autoservicio y las herramientas de la plataforma Voice XML disponibles a través del Portal del Cliente. Sin limitar la generalidad de lo anterior, el Cliente se compromete a no:
- 5.2.1 enviar solicitudes automatizadas o grabadas al Servicio, a menos que BT y sus licenciantes aprueben lo contrario por escrito;
 - 5.2.2 acceder al Servicio con software o medios distintos de los sitios web y/o aplicaciones;
 - 5.2.3 copiar, reproducir, distribuir o duplicar de cualquier otro modo el Software del Cliente o el Servicio, en su totalidad o en parte;
 - 5.2.4 vender, arrendar, licenciar, sublicenciar, distribuir, ceder, transferir o conceder de cualquier otro modo cualquier derecho sobre el Software del Cliente, en su totalidad o en parte;
 - 5.2.5 modificar, portar, traducir o crear trabajos derivados del Software del Cliente o del Servicio;
 - 5.2.6 descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa o intentar derivar, reconstruir, identificar o descubrir cualquier código fuente, ideas subyacentes o algoritmos, del Software del Cliente o del Servicio por cualquier medio;
 - 5.2.7 eliminar cualquier aviso, etiqueta o marca de propiedad del Software del Cliente o del Servicio; o

- 5.2.8** realizar a sabiendas cualquier acción que pueda provocar que el Software del Cliente o la tecnología incorporada al Servicio pasen a al dominio público;
- 5.3 Marcas Comerciales.** Las marcas comerciales, nombres comerciales, nombres de productos y logotipos (las "**Marcas Comerciales**") de terceros (incluido el Proveedor) contenidos o utilizados por el Software del Cliente o el Servicio son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios, y el uso de dichas Marcas Comerciales redundará en beneficio del propietario de la Marca Comercial. El uso de dichas Marcas Comerciales está destinado a denotar interoperabilidad y no constituye:
- 5.3.1** una afiliación de BT y sus licenciantes con dicha empresa, o
- 5.3.2** un respaldo o aprobación por parte de dicha empresa de BT y sus licenciantes y sus productos o servicios.
- 5.4 Uso de los Datos por parte del Proveedor.** El Cliente autoriza al Proveedor a utilizar los Datos de conformidad con este párrafo únicamente para prestar el Servicio. El Proveedor y los terceros que actúen bajo la dirección del Proveedor podrán utilizar, compilar (incluida la creación de modelos estadísticos y de otro tipo), anotar y analizar de otro modo los Datos para desarrollar, operar, mantener, ajustar, mejorar y prestar servicios de asistencia técnica para el reconocimiento de voz, la comprensión del lenguaje natural y otros componentes de su software y servicios. Nada de lo dispuesto en el presente Contrato impedirá a cualquiera de las partes utilizar conceptos generales, ideas, conocimientos técnicos, metodologías, procesos, técnicas o algoritmos conservados en la memoria no asistida del personal de dicha parte que hayan sido desarrollados o divulgados en virtud del presente Contrato, siempre que al hacerlo dicha parte no:
- 5.4.1** incumpla sus obligaciones de confidencialidad;
- 5.4.2** infrinja los Derechos de Propiedad Intelectual de la otra parte o de terceros; o
- 5.4.3** utilice los datos personales para fines distintos de los establecidos en el presente Contrato.
- 5.5** Para evitar dudas, el apartado 5.4 no pretende alterar la titularidad de los derechos de propiedad intelectual de los Datos facilitados al propio Proveedor, que seguirán siendo propiedad de su actual titular.
- 6. CONTRASEÑAS, USUARIOS AUTORIZADOS Y SEGURIDAD**
- 6.1** El Cliente es responsable del uso adecuado de los nombres de Usuario, números de identificación personal y contraseñas o similares utilizados en relación con el equipo de BT o el Servicio, y el Cliente tomará todas las precauciones necesarias para garantizar que lo anterior se mantenga confidencial, seguro y no se ponga a disposición de personas no autorizadas.
- 6.2** El Cliente distribuirá, gestionará y mantendrá los perfiles de acceso, contraseñas y demás información de administración de sistemas relativa al control de acceso de los Usuarios al Servicio.
- 6.3** El Cliente cancelará inmediatamente el acceso de cualquier persona que deje de ser un Usuario autorizado.
- 6.4** El Cliente informará inmediatamente a BT en caso de que el ID o la contraseña de un Usuario hayan llegado o puedan llegar a conocimiento de una persona no autorizada, o estén siendo o puedan ser utilizados de forma no autorizada.
- 6.5** El Cliente cambiará todas o cualquiera de las contraseñas u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio si BT se lo solicita para ayudar a salvaguardar la seguridad o

integridad del Servicio.

- 6.6** El Cliente no permitirá que ninguna licencia de Usuario específica sea utilizada por más de un Usuario a menos que haya sido reasignada en su totalidad a otro Usuario.

Sección C - Política de Uso Aceptable

7. INTRODUCCIÓN

- 7.1** El Cliente reconoce que ha leído y acepta regirse por esta Sección C ("**Política de Uso Aceptable**" o "**PUA**") y asegurarse de que todos los Usuarios la cumplan.

8. USO DEL SERVICIO

- 8.1** El Cliente no utilizará el Servicio incumpliendo la Legislación Aplicable o de cualquier forma que se considere:
- 8.1.1** perjudicial para cualquier persona o de manera que viole o menoscabe de cualquier otro modo los derechos de terceros (incluidos el derechos a la intimidad y la libertad de expresión)
 - 8.1.2** perjudicial para la prestación de servicios al Cliente o a cualquier otro cliente de BT.
- 8.2** El Cliente no utilizará el Servicio para realizar o intentar realizar intencionadamente ninguna acción que pudiera:
- 8.2.1** transferir archivos que sean, contengan o estén formados por virus, gusanos, troyanos, denegación de servicio distribuida, puerta trasera, bomba de relojería u otros programas o software dañinos diseñados para violar la seguridad de BT o de cualquier otra persona o empresa; o
 - 8.2.2** impedir, bloquear o dificultar el acceso a cualquier programa instalado en un ordenador o a los datos almacenados en el mismo, o dañar o perjudicar el funcionamiento de cualquiera de estos programas o la fiabilidad o exactitud de cualquiera de estos datos.
- 8.3** Salvo acuerdo por escrito con BT:
- 8.3.1** el Cliente sólo utilizará los Servicios para los fines comerciales y empresariales para los que han sido diseñados; y
 - 8.3.2** el Cliente no modificará, enmendará, cambiará, reconfigurará o reutilizará de otro modo la totalidad o parte de los Servicios para usos distintos de los previstos en el párrafo 8.3.1 anterior.

9. USO DE MATERIALES

- 9.1** El Cliente no creará, descargará, recibirá, almacenará, enviará, publicará, transmitirá, cargará o distribuirá de otro modo ningún material, incluida información, imágenes, música, vídeo o datos, que se considere:
- 9.1.1** perjudicial, inmoral, impropio, indecente, difamatorio, ofensivo, abusivo, discriminatorio, amenazador, acosador o coactivo;
 - 9.1.2** que pueda promover o fomentar comportamientos ilegales, socialmente inaceptables o irresponsables, o que puedan ser perjudiciales para cualquier persona o animal;
 - 9.1.3** que pueda infringir los derechos de propiedad intelectual de BT o de cualquier otra empresa o persona, por ejemplo, utilizando, distribuyendo o copiando material protegido o "pirateado" sin el permiso expreso del propietario;
 - 9.1.4** en violación de los derechos de privacidad o protección de datos de BT o de cualquier otra persona o empresa; o
 - 9.1.5** contraviniendo cualquier licencia, código de prácticas, instrucciones o directrices emitidas por una autoridad reguladora.

9.2 El Cliente se asegurará de que todo el material derivado de las máquinas o redes que utilice en relación con el Servicio no infrinja esta PUA.

10. SISTEMAS Y SEGURIDAD

10.1 El Cliente no deberá:

10.1.1 tomar ninguna medida que:

- (a)** dañe, interfiera, debilite, destruya, interrumpa, limite, viole, inutilice, sobrecargue, sobrepase, comprometa, piratee o afecte negativamente de cualquier otro modo a cualquier sistema informático, red o acceso a Internet de la Red BT o red de cualquier otra persona o empresa; o
- (b)** afecte negativamente o manipule la seguridad de BT, la Red de BT o cualquier sistema o red de seguridad que pertenezca a cualquier otra persona o empresa.

10.1.2 acceder a ningún sistema informático o red que pertenezca a cualquier persona o empresa para fines no autorizados, incluidos sondear, escanear o probar la seguridad de un sistema informático o red o controlar el tráfico de datos;

10.1.3 conectar la Red BT a máquinas, equipos o servicios que no cuenten con la protección de seguridad adecuada o que puedan ser utilizados por terceros para llevar a cabo conductas no permitidas por la presente PUA; o bien

10.1.4 recopilar, tomar o recoger cualquier información o datos de cualquier servicio de BT, sistema o red de BT o intentar socavar cualquiera de los servidores o sistemas de BT que ejecutan los servicios de BT.

Sección D - Cumplimiento y normativa

11. OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTO DE PCI DSS

11.1 Con respecto al cumplimiento de PCI DSS para el Servicio, el Cliente es el comerciante y responsable de evaluar y mantener el cumplimiento de PCI DSS para su propio negocio.

11.2 El Cliente será responsable de ponerse en contacto con su adquirente comercial para determinar si debe validar el cumplimiento de PCI DSS y cómo debe hacerlo.

11.3 Cuando el Servicio forme parte del cumplimiento de PCI DSS por parte del Cliente, éste se asegurará de que todos los demás elementos, aparte del Servicio, cumplan con PCI-DSS. BT no acepta ninguna responsabilidad con respecto a las recomendaciones que BT haga al Cliente.

11.4 Si en cualquier momento durante la prestación del Servicio, las prácticas de seguridad de las tarjetas del Cliente se consideran inaceptables, o si se considera que el Cliente no cumple con PCI DSS, BT se reserva el derecho a negarse a prestar el Servicio, o a suspender el Servicio (según corresponda) hasta que se subsanen dichas prácticas.

11.5 Si el Cliente se niega a cumplir las instrucciones de BT de acuerdo con lo establecido en el párrafo anterior, BT podrá rescindir el Servicio por causa justificada.

11.6 El Cliente mantendrá indemne a BT de cualquier Reclamación, pérdida, coste o responsabilidad en la que incurra como resultado del incumplimiento por parte del Cliente de la normativa PCI DSS.

12. EXPORTACIÓN DE CONTENIDOS MEDIANTE SERVICIOS EN LA NUBE

12.1 El Servicio comprende un servicio en la nube que utiliza software y tecnología que pueden estar sujetos a las leyes de control de exportaciones de varios países. El Cliente es el único responsable de cualquier cumplimiento relacionado con la forma en que el Cliente utiliza el Servicio y la ubicación en la que se

utiliza el Servicio, incluido el acceso de los Usuarios al Servicio y el Contenido del Cliente transferido o procesado utilizando el Servicio, incluida cualquier publicación de dicho Contenido.

Sección E - Tarifas, duración de la suscripción y rescisión

13. CARGOS

13.1 El Cliente pagará los Cargos por el Servicio (incluidas las funciones adicionales y la reconfiguración) tal y como se especifica en el Pedido.

13.2 Cargos por exceder la Capacidad Contratada.

13.2.1 Se facturará al Cliente un número determinado de transacciones anuales ("**Compromiso Mínimo Anual**"). En caso de que el uso del Cliente supere el Compromiso Mínimo Anual, se le facturarán los cargos por exceso de transacciones adicionales a mes vencido ("**Cargo por Capacidad Contratada Excedida**").

13.3 El Cliente será informado mensualmente de la utilización mediante un informe de servicio.

13.4 Además de los Cargos establecidos en el Pedido, el Cliente puede ser responsable de los siguientes Cargos adicionales:

13.4.1 Cargos por (des)puesta en servicio del Servicio fuera del Horario Comercial;

13.4.2 Cargos por acelerar la prestación del Servicio a petición del Cliente después de que BT haya informado al Cliente de la fecha de entrega;

13.4.3 Cargos de investigación de Incidencias comunicadas por el Cliente en las que BT no encuentra ninguna Incidencia o que la Incidencia está fuera del Límite de Gestión del Servicio;

13.4.4 Cargos por restablecer el Servicio si éste ha sido suspendido por BT de conformidad con los términos del Contrato Rector; y

13.4.5 Cargos por elemento reconfigurado después de la Fecha de Servicio Operativo, que deben acordarse y documentarse en un nuevo Pedido.

14. DURACIÓN Y RESCISIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN

14.1 El Pedido establece cualquier Plazo de Suscripción (también denominado "**Período Mínimo de Servicio**") aplicable al Servicio, así como cualquier Compromiso Mínimo Anual asociado, las condiciones de facturación y los Cargos por rescisión que sean específicos del Servicio.

15. FIN DEL SERVICIO

15.1 Al finalizar el Servicio, el Cliente deberá:

15.1.1 recuperar todos los datos del Cliente del Servicio;

15.1.2 proporcionar a BT toda la asistencia necesaria para dismantelar de forma remota toda la red y las aplicaciones que soportan el Servicio en cada Ubicación del cliente;

15.1.3 devolver a BT el software o la propiedad intelectual proporcionados por BT y todas las copias de los mismos.

15.2 Al finalizar el Servicio, BT:

15.2.1 dismantelará toda la red y las aplicaciones que soportan el Servicio en cada Ubicación del Cliente;

15.2.2 cuando lo permita la legislación obligatoria aplicable, eliminará cualquier Contenido, incluidos los registros almacenados o cualquier dato de configuración relacionado con la gestión del Servicio por parte de BT;

Sección F - Niveles de Servicio y Créditos de Servicio

16. INTRODUCCIÓN

- 16.1** BT hará todo lo posible por alcanzar los niveles de servicio ("**Niveles de Servicio**") aplicables al Servicio. Si BT no consigue alcanzar los Niveles de Servicio, el Cliente podrá reclamar los créditos de servicio asociados ("**Créditos de Servicio**").
- 16.2** Los Niveles de Servicio sólo se aplican a los eventos que ocurren dentro del Límite de Gestión del Servicio.
- 16.3** Los cálculos y pagos del Crédito de Servicio se basarán en los Cargos recurrentes mensuales de la Ubicación, a menos que se indique lo contrario en el Pedido.

17. NIVEL DE SERVICIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- 17.1** A partir de la Fecha de Servicio Operativa, el Nivel de Servicio de Disponibilidad del Servicio es del 99,95% mensual y se medirá 24 horas al día, 7 días a la semana. El cálculo de la Disponibilidad Mensual es el porcentaje derivado de la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Minutos totales en el mes} - \text{Minutos de Incidencias Cualificadas durante el mes}}{\text{Número total de minutos en el Mes}}$$

17.2 Créditos de Servicio de Disponibilidad del Servicio

- 17.3** En caso de que la Disponibilidad del Servicio caiga por debajo del 99,95% en un mes, el Cliente podrá reclamar Créditos de Servicio calculados sobre el importe total facturado para ese mes según la tabla que figura a continuación:

Disponibilidad del Nivel de Servicio	Porcentaje de crédito aplicado a la facturación mensual
>99,95% al mes	0%
>99,5% - 99,95% al mes	5%
99,0% - 99,5% al mes	7.5%
Por debajo del 99,0%	12.5%

- 17.4** En caso de que la Disponibilidad del Servicio caiga por debajo del 99,0% para el Servicio en dos Períodos de Facturación Mensuales consecutivos, o tres fallos distintos en un período de 12 meses, el Cliente podrá rescindir el Pedido previa notificación por escrito a BT con treinta (30) días de antelación; no obstante, el Cliente deberá realizar dicha elección en un plazo de noventa (90) días a partir del evento que dé lugar a dicho derecho de rescisión.

18. EXCLUSIONES DEL CRÉDITO DE SERVICIOS GENERALES

- 18.1** En el cálculo de los Créditos de Servicio sólo se tendrán en cuenta las mediciones realizadas por BT.
- 18.2** Quedarán excluidos los Niveles de Servicio y/o las Incidencias Cualificadas:
- 18.2.1** cuando los actos u omisiones del Cliente o de cualquier tercero (excluidos los proveedores de BT) provoquen que BT no pueda prestar la totalidad o parte de este Servicio; por ejemplo, el Cliente no proporciona acceso, retrasa la provisión de acceso o deniega el permiso para que BT o sus agentes y terceros, actuando en nombre de BT, implementen el Servicio o lleven a cabo las reparaciones necesarias en el Servicio;
 - 18.2.2** si un Servicio de Habilitación de terceros no está conectado o no funciona, un fallo en la red del Cliente, en el Equipo del Cliente (incluida la configuración) o en cualquier software o servicio de terceros no proporcionado y/o gestionado por BT según los términos de este Anexo;
 - 18.2.3** por los fallos causados por el uso o la gestión del Servicio por parte del Cliente;
 - 18.2.4** si BT está esperando información del Cliente o esperando la confirmación por parte del Cliente de que se ha restablecido el Servicio;
 - 18.2.5** por cualquier Incidencia Cualificada que cumpla los requisitos y que no se notifique de acuerdo con los procedimientos de notificación de incidencias notificados por BT al Cliente o cuando se abran incidencias de Prioridad 1 incorrectamente;
 - 18.2.6** por cualquier causa ajena al control razonable de BT, tal y como se establece en el Contrato Rector o en este Anexo;
 - 18.2.7** durante cualquier periodo de Mantenimiento Planificado o cambios acordados en el Servicio por BT, a menos que el tiempo de interrupción del servicio supere la estimación de tiempo comunicada al Cliente;
 - 18.2.8** durante cualquier periodo de mantenimiento por parte del Cliente o de terceros en equipos del Cliente, software de terceros o servicios de terceros no proporcionados y/o gestionados por BT en virtud de lo dispuesto en este Anexo;
 - 18.2.9** durante cualquier periodo de prueba, evaluación, desarrollo, prueba de concepto, piloto u optimización del Servicio; y
 - 18.2.10** si el Servicio se suspende debido al incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del Contrato Rector.
- 18.3** Limitaciones generales del Crédito de Servicio
- 18.3.1** Para poder optar a los Créditos de Servicio, y antes de que se puedan aplicar los Créditos de Servicio, el Cliente debe presentar una reclamación en un plazo de 25 días tras el final del mes en el que el Servicio no haya funcionado correctamente o, cuando la legislación local exija un plazo más largo, en el plazo más breve que se pueda aplicar.
 - 18.3.2** Los Créditos de Servicio serán:
 - (a)** pagados mediante deducción de la factura del Cliente en un plazo de dos (2) ciclos de facturación a partir de la recepción de una reclamación; o bien
 - (b)** tras la finalización del Servicio, cuando BT no deba emitir más facturas, pagados por BT en un plazo de dos meses a partir de la recepción de una reclamación.

Sección G - Protección de datos

Esta sección complementa las disposiciones sobre datos que puedan establecerse en el Contrato Rector:

19. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

19.1 BT tratará los Datos Personales del Cliente para el Servicio durante el tiempo que BT preste el Servicio y durante el tiempo que BT deba tratar los Datos Personales del Cliente de conformidad con la Legislación Aplicable.

20. NATURALEZA Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

20.1 BT proporcionará al Cliente una herramienta de autenticación y detección de fraudes que implica la recogida de datos biométricos, una muestra de voz para un número de cuenta, que se almacena. En la siguiente llamada, la muestra se utiliza para comparar y verificar la identidad del Usuario.

21. TIPOS DE DATOS PERSONALES Y CATEGORÍAS DE INTERESADOS

21.1 Los tipos de Datos Personales del Cliente tratados por BT o sus subencargados del tratamiento o el Cliente serán:

- 21.1.1** Identificador de Dispositivo/Ccliente: identificador que permite la comunicación entre BT (o su Proveedor) y el Usuario, como el número de teléfono, la identificación de la línea de llamada, otros datos de telefonía, el identificador de socket o la dirección IP;
- 21.1.2** Datos biométricos: huellas vocales, huella de conversación, biometría del comportamiento y otros identificadores biométricos e información biométrica;
- 21.1.3** Conversación con el Centro de Llamadas: grabación de audio del Interesado/Usuario hablando con un representante de BT (o su Proveedor). Aunque no se solicite explícitamente, la conversación no estructurada puede contener información personal, incluidos, entre otros: nombre, dirección, número de tarjeta de crédito;
- 21.1.4** Contenido del Mensaje de Chat: transcripción del mensaje de chat entre BT (o su Proveedor) y el Usuario, incluida la información personal que normalmente se intercambia durante una conversación de atención al cliente, como el nombre, la dirección o la dirección de correo electrónico;

Datos asociados: información personal específica asociada a un individuo, solicitada por el Interesado o BT (o su Proveedor) necesaria para satisfacer la solicitud de servicio del cliente, como información de verificación o información relacionada con la cuenta del Interesado con BT. Esta lista no es exhaustiva, ya que el Cliente especificará qué Datos Personales del Cliente se tratan.

21.2 Los Datos Personales del Cliente afectarán a las siguientes categorías de Interesados:

- 21.2.1** Usuarios finales del Cliente; y
- 21.2.2** Empleados, directores y contratistas del Cliente.

Sección H - Términos definidos y abreviaturas

A efectos del presente Anexo, los términos y abreviaturas definidos tendrán el significado que se les atribuye en el cuerpo del Anexo o a continuación:

"Anexo de Gestión del Servicio" es el anexo en el que se establecen las obligaciones de gestión de servicios de BT y que se adjunta a la Orden o cuyo enlace a su ubicación figura en la Orden.

"API" "Interfaz de Programación de Aplicaciones" significa una interfaz de Software que permite la transferencia de datos entre el Servicio y el software de los Clientes.

"Biometría del Comportamiento" tiene el significado que se le da en la Parte B.

"**Cargos**" se refiere a las tasas y cargos a pagar por el Cliente en relación con un Servicio según lo establecido en el Pedido.

"**Cargos por Capacidad Contratada Excedida**" tiene el significado que se le da en el Apartado 13.2.1.

"**Centro de Servicios SaaS**" tiene el significado que se le atribuye en la Parte B.

"**Compromiso Mínimo Anual**" tiene el significado que se le da en el Apartado 13.2.1.

"**Contenido**" significa aplicaciones, datos, información (incluidos correos electrónicos), vídeo, gráficos, sonido, música, fotografías, software o cualquier otro material.

"**Contrato Rector**" se refiere a las condiciones generales que rigen este Anexo.

"**Cuota de Usuario Comportamental Adicional**" tiene el significado que se le da en la Parte B.

"**Datos**" significa todos los elementos de datos emitidos, recibidos o generados en relación con el Servicio.

"**Datos Personales**" tendrá el significado que se le da en el GDPR.

"**Datos Personales del Cliente**" se refiere a cualquier Dato Personal tratado como encargado por BT en el contexto de la prestación de los Servicios en virtud del presente Contrato Rector.

"**Derechos de Propiedad Intelectual**" se refiere a cualquier marca comercial, marca de servicio, nombre comercial y empresarial, patente, pequeña patente, copyright, derecho de base de datos, derecho de diseño, derecho de diseño comunitario, derecho de topografía de semiconductores, diseño registrado, derecho sobre Información Confidencial, nombre de dominio de Internet, derecho moral y know-how, o cualquier derecho similar en cualquier parte del mundo. También se incluyen las solicitudes de registro de cualquiera de estos derechos que puedan registrarse en cualquier parte del mundo.

"**Día Hábil**" se refiere a los días laborables generalmente aceptados en la localidad de la Ubicación, excluidos los días festivos nacionales, regionales o locales.

"**Fecha de Servicio Operativo**" significa la fecha en la que el Servicio se pone a disposición operativa del Cliente en una Ubicación y puede denominarse "Fecha de Inicio del Servicio" en algunos Contratos Rectores.

"**GDPR**" significa el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 ("GDPR de la UE") y cualquier modificación o sustitución del mismo, (incluida cualquier ley o regulación nacional correspondiente o equivalente que implemente el GDPR según sea aplicable al Tratamiento).

"**Horario Comercial**" significa entre las 08:00 y las 17:00 horas de un día hábil en la localidad de la Ubicación específica.

"**Identificador Único de Llamada**" o "**UCID**" es un identificador de llamada utilizado en la aplicación de contact center, se utiliza para el seguimiento, control y grabación de llamadas.

"**Impreso de Conversación**" tiene el significado que se le da en la Parte B.

"**Incidencia**" significa cualquier interrupción imprevista o reducción de la calidad del Servicio o de un elemento concreto del Servicio.

"**Incidencia Cualificada**" significa que el Servicio se considerará no disponible cuando las transacciones o las solicitudes de autoservicio no puedan procesarse a través de la aplicación.

"**Interesado**" tendrá el significado que se le da en el GDPR.

"**Legislación Aplicable**" tiene el significado que se le da en el Contrato Rector.

"**Límite de Gestión del Servicio**" tiene el significado que se le da en la Parte B.

"**Mantenimiento Planificado**": mantenimiento programado con antelación.

"**Matriz de Responsabilidades**" detalla las responsabilidades específicas de cumplimiento de PCI DSS entre el Cliente y el Proveedor en formato tabular.

"**Niveles de Atención del Servicio**": los tiempos de respuesta o reparación de una Incidencia que BT se esforzará por alcanzar en respuesta a un informe de avería.

"**PCI DSS**" se refiere a los Estándares de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago, un conjunto de políticas y procedimientos, emitidos por el PCI Security Standards Council LLC (según puedan adoptarlos los reguladores locales) y destinados a optimizar la seguridad de las transacciones con tarjetas de crédito y débito y proteger a los titulares de tarjetas contra el uso indebido de su información personal.

"**PCI SSC**" significa Payment Card Industry Security Standards Council.

"**Pedido**" se refiere a un Pedido que acompaña a una Lista de Servicios para un nuevo Servicio y que contiene el acuerdo de las Partes sobre los Cargos, la tarjeta de tarifas (si procede) y cualquier otra información comercial relevante relacionada con el Servicio al que se refiere el Pedido.

"**Periodo de Prueba de Aceptación**" tiene el significado que se le da en la Parte B.

"**Plazo de Suscripción**" significa el plazo contratado para este Servicio según lo establecido en el Pedido. En algunos Contratos Rectores también puede denominarse "Periodo Mínimo de Servicio".

"**Portal del Cliente**" hace referencia al portal alojado de gestión y administración de Nuance Gatekeeper.

"**Prioridad 1**" se refiere a una Incidencia Calificada que no puede ser eludida y que además constituye una pérdida completa del Servicio en la/s Ubicación(es).

"**Política de Uso Aceptable**" se refiere a la política establecida en la Parte A, Sección C.

"**Proveedor**" significa Nuance Communications Ireland Limited.

"**Pruebas de Aceptación**" se refiere a aquellas pruebas objetivas realizadas por el Cliente que, una vez superadas, confirman que el Cliente ha aceptado el Servicio y que el Servicio está listo para su uso, salvo por alguna no conformidad menor que se resolverá como Incidencia.

"**Red BT**" hace referencia a la red de comunicaciones propiedad de BT o alquilada por BT y utilizada para prestar el Servicio.

"**Responsable del Tratamiento**" tendrá el significado que se le atribuye en el GDPR.

"**RTP**" "**Protocolo de Transporte en Tiempo Teal**": protocolo de red para la transmisión de audio y vídeo a través de redes IP. El RTP se utiliza en los sistemas de comunicación y entretenimiento que implican la transmisión de medios, como la telefonía, las aplicaciones de videoconferencia, incluido WebRTC, los servicios de televisión y las funciones push-to-talk basadas en la web.

"**Servicios de Habilitación**" significa los servicios definidos en la Parte B - Descripción del Servicio

"**SIPREC**", protocolo de grabación de sesiones, es un protocolo abierto basado en SIP para la grabación de llamadas. El estándar está definido por la Internet Engineering Task Force (IETF). Es compatible con muchas plataformas telefónicas y proveedores de sistemas de grabación de llamadas.

"**Software**" hace referencia a cualquier software únicamente en formato de código objeto y la documentación relacionada (ya sea en soportes tangibles o intangibles) que BT proporcione al Cliente como parte de un Servicio. Incluye cualquier software integrado, pero excluye el software de código abierto.

"**Software as a Service**" "**SaaS**" significa un método de entrega y licencia de Software en el que se accede al Software en línea a través de una suscripción, en lugar de comprarlo e instalarlo en ordenadores individuales.

"**Software de Código Abierto**" se refiere al software que BT ha distribuido al Cliente bajo una licencia de código abierto independiente.

"**Software del Cliente**" hace referencia a cualquier software cuya licencia haya sido concedida por el Proveedor en relación con los Servicios Nuance Gatekeeper que permita al Cliente acceder o utilizar el Servicio.

"**Subencargado del Tratamiento**" hace referencia a una filial de BT o al proveedor o subcontratista de BT que BT contrata para tratar los Datos Personales del Cliente a efectos del presente Contrato Rector.

"**Transacción de Audio de Autenticación y Fraude**" tiene el significado que se le da en la Parte B.

"**Transacción de Reprocesamiento**" tiene el significado que se le da en la Parte B.

"**Tratamiento**" y "**Encargado**" tendrán el significado que se les da en el GDPR.



"**Ubicación**" hace referencia a la ubicación física del Cliente en la que se prestará el Servicio. Dicha Ubicación puede ser propiedad del Cliente o de un tercero.

"**Usuario**" significa cualquier persona a la que el Cliente permita utilizar o acceder a un Servicio.

"**Usuarios Comportamentales**" tiene el significado que se le da en la Parte B.

"**VoiceXML (VXML)**" es un estándar de documento digital para especificar medios interactivos y diálogos de voz entre humanos y ordenadores.

En virtud 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 Spain, S.L.U.
Firmado:	Firmado:
(Representante autorizado)	(Representante autorizado)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal