



## Anexo del Servicio BT Smartnumbers Protect Parte A – Condiciones del Servicio

Denominación Social del Cliente ("Cliente")	XXXXXXXXXXXX	Denominación Social de BT ("BT")	BT Global ICT Business Spain SLU
Domicilio Social y Número de Identificación Fiscal del Cliente	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	Domicilio Social y Número de Identificación Fiscal del BT	Calle María Tubau, nº 3, 6ª planta, 28050 Madrid. Número registrado de Identificación Fiscal: B-88625496
"Fecha de Entrada en Vigor"	XX XXXXX XXXX	Acuerdo BT No	N/A

### Sección A – Condiciones del Servicio

#### 1. RESUMEN DEL SERVICIO

- 1.1 BT Smartnumbers Protect es una solución de validación de llamadas y prevención del fraude que evalúa el riesgo que supone una llamada para la organización del cliente y le alerta del riesgo. BT proporcionará y mantendrá BT Smartnumbers Protect según lo establecido en cualquier Pedido aplicable, que comprende:
- 1.1.1 los componentes estándar del Servicio establecidos en la Parte B; y
  - 1.1.2 cualquier componente opcional descrito en la Parte B y establecido en cualquier Pedido aplicable, hasta el punto del Límite de Gestión de Servicios ("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 la forma en que 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) y dichos servicios se regirán por sus términos y condiciones propias.

#### 2. MANTENIMIENTO, CAMBIOS Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- 2.1 BT puede llevar a cabo el Mantenimiento Planificado del Servicio ocasionalmente. El Cliente recibirá notificaciones sobre el trabajo de Mantenimiento Planificado registrándose para recibir alertas en [status.smartnumbers.com](http://status.smartnumbers.com).
- 2.2 BT puede 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 proporcionará información al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible. Tales cambios incluyen:
- 2.2.1 introducir o eliminar características del Servicio; o
  - 2.2.2 reemplazar el Servicio con un Servicio materialmente equivalente.
- 2.3 BT puede 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 sin demora indebida por adelantado. 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 la restricción o suspensión.

Field Code Changed

### Sección B – Obligaciones del Cliente y Condiciones Adicionales relacionadas

#### 3. OBLIGACIONES GENERALES DEL CLIENTE



**3.1** El Cliente:

- 3.1.1** proporcionará a BT los nombres y datos de contacto de la persona de contacto del Cliente;
- 3.1.2** proporcionará a BT, sin demora indebida, cualquier información o asistencia razonablemente requerida por BT para permitirle cumplir con la Regulación Aplicable y cumplir con sus obligaciones en virtud del presente documento con respecto al Servicio;
- 3.1.3** utilizará los procedimientos de notificación de incidencias notificados al cliente por BT y garantizará que el contacto del cliente esté disponible para todas las comunicaciones posteriores de gestión de Incidencias;
- 3.1.4** garantizará que los protocolos, aplicaciones y equipos utilizados por el Cliente sean compatibles con el Servicio;
- 3.1.5** completará cualquier actividad de preparación que BT pueda solicitar para permitir que el Cliente reciba el Servicio con prontitud y de acuerdo con los plazos acordados;
- 3.1.6** adquirirá los servicios necesarios para permitir el funcionamiento del Servicio, incluidos los Servicios de Habilitación tal como se definen en la Parte B, y garantizar que cumplan con los requisitos técnicos mínimos especificados por BT;
- 3.1.7** cuando el Cliente haya proporcionado su propio Servicio de Habilitación o el de un tercero, se asegurará y confirmará a BT que el Servicio de Habilitación funciona correctamente antes de informar de Incidencias a BT;
- 3.1.8** informará a BT de cualquier mantenimiento planificado en cualquier Servicio de Habilitación proporcionado por terceros; y
- 3.1.9** proporcionará soporte de garantía de servicio a BT, cuando se solicite razonablemente, para avanzar en la resolución de Incidencias para cualquier equipo de BT instalado en un Servicio de Habilitación que BT no esté proporcionando.

**4. CONTRASEÑAS, USUARIOS AUTORIZADOS Y SEGURIDAD**

- 4.1** El Cliente es responsable del uso adecuado de cualquier nombre de usuario, números de identificación personal y contraseñas o similares utilizados junto con el equipo 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.
- 4.2** El Cliente distribuirá, administrará y mantendrá perfiles de acceso, contraseñas y otra información de administración de sistemas relacionada con el control del acceso de los Usuarios al Servicio.
- 4.3** El Cliente cancelará inmediatamente el acceso de cualquier persona que ya no sea un Usuario autorizado.
- 4.4** El Cliente informará sin demora a BT si el ID o la contraseña de un Usuario ha sido o es probable que sea conocida por una persona no autorizada, o si está siendo o puede ser utilizada de manera no autorizada.
- 4.5** El Cliente cambiará cualquiera o todas las contraseñas u otra información de administración de sistemas utilizada en relación con el Servicio si BT le pide al Cliente que lo haga para ayudar a salvaguardar la seguridad o integridad del Servicio.
- 4.6** 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.
- 4.7** Los Usuarios de Smartnumbers Hub pueden agregar seguridad adicional a su cuenta habilitando la autenticación de dos factores.

**Sección C – Política de Uso Aceptable**

**5. INTRODUCCIÓN**



- 5.1 El Cliente reconoce que ha leído y acepta estar sujeto y asegurarse de que cualquier Usuario cumplirá con esta Sección C ("**Política de Uso Aceptable**" o "**AUP**").
- 6. USO DEL SERVICIO**
- 6.1 El Cliente no utilizará el Servicio infringiendo la Legislación Aplicable o de cualquier manera que se considere:
- 6.1.1 en detrimento de cualquier persona o de una manera que viole o invada los derechos de los demás (incluidos los derechos de privacidad y libertad de expresión); y
  - 6.1.2 en detrimento de la prestación de servicios al Cliente o a cualquier otro cliente de BT.
- 6.2 El Cliente no utilizará el Servicio para realizar intencionadamente o intentar realizar cualquier acción que pudiera:
- 6.2.1 transferir archivos que sean, contengan o estén compuestos por virus, gusanos, Troyanos, denegación de servicio distribuida, cualquier puerta trasera o bomba de tiempo u otros programas o software dañinos diseñados para violar la seguridad de BT, cualquier otra persona o empresa; o
  - 6.2.2 impedir, bloquear u obstruir el acceso a cualquier programa instalado en, o datos guardados en, cualquier ordenador o dañar o perjudicar el funcionamiento de cualquiera de estos programas o la fiabilidad o exactitud de cualquiera de estos datos.
- 6.3 A menos que primero se acuerde por escrito con BT:
- 6.3.1 el Cliente solo utilizará los Servicios para los fines comerciales y empresariales para los que han sido diseñados; y
  - 6.3.2 el Cliente no modificará, enmendará, cambiará, reconfigurará o reutilizará la totalidad o parte de los Servicios para usos distintos de los previstos en el apartado 7.3.1 anterior.
- 6.4 El Cliente reconoce que cuando opta por convertirse en miembro del Consorcio Smartnumbers de conformidad con el párrafo 2.2 de la Parte B, la responsabilidad de BT es únicamente facilitar la participación del Cliente en el Consorcio Smartnumbers. BT no incurrirá en responsabilidad con respecto a (i) ningún dato, incluidos los datos personales, que el Cliente comparta con el Consorcio Smartnumbers o (ii) cualquier incumplimiento de los términos de referencia del Consorcio Smartnumbers a los que se comprometa el cliente.
- 7. INVESTIGACIÓN DE FRAUDE Y USO DE INFORMACIÓN DE LLAMADAS**
- 7.1 El Cliente podrá utilizar la capacidad de investigación de fraude del Servicio únicamente con el fin de investigar y prevenir el fraude.
- 7.2 La información del llamante del Servicio no debe usarse para ningún otro propósito, incluido, entre otros:
- 7.2.1 Campañas de Marketing;
  - 7.2.2 el seguimiento de personas que llaman legítimamente.
- 7.3 El Servicio tiene como objetivo garantizar la privacidad de las personas que llaman legítimamente esté protegida por:
- 7.3.1 Control de acceso: solo los investigadores de fraude previamente provisionados pueden acceder a esta capacidad;
  - 7.3.2 Advertencias en la aplicación: se informa a los usuarios que los datos se proporcionan únicamente con el fin de investigar fraude;
  - 7.3.3 Auditoría: todo el acceso a la capacidad se audita y está disponible para los clientes; y
  - 7.3.4 Monitoreo: el equipo de operaciones del Servicio monitorea el uso para detectar actividades inusuales.
- 7.4 En caso de que BT detecte un uso indebido de la capacidad, se tomarán las siguientes medidas:



7.4.1 se suspenderá el acceso al Servicio; y

7.4.2 BT requerirá que el Cliente confirme la legitimidad de las consultas proporcionando datos que conecten el uso con las investigaciones en curso.

7.5 El acceso se restablecerá una vez que se haya demostrado que se está realizando un uso adecuado de los datos.

## 8. USO DE MATERIALES

8.1 El Cliente no creará, descargará, recibirá, almacenará, enviará, publicará, transmitirá, cargará ni distribuirá de otro modo ningún material, incluida información, imágenes, música, video o datos, que se considere que:

8.1.1 es nocivo, inmoral, impropio, indecente, difamatorio, ofensivo, abusivo, discriminatorio, amenazante, acosador o amenazante;

8.1.2 promueva o aliente comportamientos ilegales, socialmente inaceptables o irresponsables, o que puedan ser perjudiciales para cualquier persona o animal;

8.1.3 infrinja 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;

8.1.4 infrinja los derechos de privacidad o protección de datos de BT o de cualquier otra persona o empresa; o

8.1.5 en contravención de cualquier licencia, código de prácticas, instrucciones o directrices emitidas por una autoridad reguladora.

8.2 El Cliente se asegurará de que todo el material y los datos derivados de las máquinas o redes que utiliza en relación con el Servicio no infrinjan esta AUP.

## 9. SISTEMAS Y SEGURIDAD

9.1 El Cliente no podrá:

9.1.1 Realizar ninguna acción que pudiera:

(a) dañar, interferir, debilitar, destruir, interrumpir, dañar, violar, deshabilitar, sobrecargar, adelantar, comprometer, piratear o afectar negativamente cualquier sistema informático, red o acceso a internet de la Red BT o red de cualquier otra persona o empresa; o

(b) afectar negativamente o alterar la seguridad de BT, la Red BT o cualquier sistema o red de seguridad que pertenezca a cualquier otra persona o empresa.

9.1.2 acceder a ningún sistema informático o red perteneciente a cualquier persona o empresa para ningún propósito sin permiso, incluso para sondear, escanear o probar la seguridad de un sistema o red informática o para monitorear el tráfico de datos;

9.1.3 conectar la Red BT a máquinas, equipos o servicios que no tengan una protección de seguridad adecuada o que puedan ser utilizados por otros para llevar a cabo conductas que no están permitidas por esta AUP; o

9.1.4 recopilar, tomar o recolectar 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 servicios de BT.

## Sección D – Cumplimiento y Regulación

### 10. EXPORTACIÓN DE CONTENIDO MEDIANTE SERVICIOS EN LA NUBE



- 10.1 El Servicio se compone de 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 por el Contenido del Cliente transferido o procesado utilizando el Servicio, incluida cualquier publicación de dicho Contenido.

## Sección E – Cargos, Plazo de Suscripción y Terminación

### 11. CARGOS

- 11.1 El Cliente pagará los Cargos por el Servicio y cualquier característica opcional (incluidas las actualizaciones y la reconfiguración) según se especifique en el Pedido.
- 11.2 Además de los Cargos establecidos en el Pedido, el Cliente puede ser responsable de los siguientes Cargos adicionales:
- 11.2.1 Cargos por la puesta en marcha y/o el desmantelamiento del Servicio fuera del Horario Comercial;
  - 11.2.2 Cargos por agilizar la prestación del Servicio a petición del Cliente después de que BT haya informado al Cliente de la fecha de entrega;
  - 11.2.3 Cargos por investigar Incidencias reportadas por el Cliente donde BT no encuentra ninguna Incidencia o que la Incidencia está fuera del Límite de Gestión del Servicio;
  - 11.2.4 Cargos por restablecer el Servicio si BT ha suspendido el Servicio de acuerdo con los términos del Términos y Condiciones Principales; y
  - 11.2.5 Cargos por elemento reconfigurado después de la Fecha de Servicio Operacional deben ser acordados y documentados en un nuevo Pedido.
- 11.3 **Cargos por Capacidad de Contrato Excedidos.**
- 11.3.1 El Cliente será facturado por un número definido de llamadas anuales ("**Llamadas Anuales Comprometidas**"). En caso de que el uso del Cliente exceda de las Llamadas Anuales Comprometidas, BT facturará un Cargo por exceso de llamadas ("**Cargo por Capacidad Contratada Excedida**").
- 11.4 El Cliente será informado de su uso mensualmente a través de un informe de servicio.
- 11.5 El Cliente puede aumentar su volumen de Llamadas Anuales Comprometidas, en cualquier momento durante el Período de Suscripción, dicho cambio se reflejará a través de una solicitud de servicio por escrito.

### 12. PLAZO DE SUSCRIPCIÓN Y TERMINACIÓN

- 12.1 El Pedido establece cualquier Plazo de Suscripción (también llamado "Período Mínimo de Servicio") aplicable al Servicio, así como el volumen de Llamadas Anuales Comprometidas, las condiciones de facturación y los Cargos de terminación que son específicos del Servicio.

### 13. FIN DEL SERVICIO

- 13.1 Al finalizar el Servicio, el Cliente recuperará todos los datos del Cliente del Servicio.
- 13.2 Al finalizar el Servicio, BT, cuando lo permita la ley 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

### 14. INTRODUCCIÓN



- 14.1 BT hará todos los esfuerzos razonables para alcanzar los niveles de servicio ("**Niveles de Servicio**") aplicables al Servicio. Si BT no alcanza los Niveles de servicio, el Cliente puede reclamar créditos de servicio asociados ("**Créditos de Servicio**").
- 14.2 Los Niveles de Servicio solo se aplican a los eventos que ocurren dentro del Límite de Gestión del Servicio.
- 14.3 Los cálculos y pagos del Crédito de Servicio se basarán en el Cargo Mensual Mínimo, a menos que se indique lo contrario en el Pedido.

**15. NIVEL DE SERVICIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

- 15.1 A partir de la Fecha de Servicio Operacional el Servicio está disponible las 24 horas del día; 7 días a la semana con una Disponibilidad Mensual del 99.9%.
- 15.2 El cálculo de la Disponibilidad Mensual se lleva a cabo en un mes natural utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad Mensual (\%)} = \frac{\text{Número de Minutos que el Servicio estuvo Disponible en el Mes Natural}}{\text{Número de Minutos en el Mes Natural}} \times 100$$

- 15.3 El Servicio se considerará no disponible en cualquiera de las siguientes circunstancias, cuando la interrupción se deba a un error dentro del Límite de Gestión del Servicio y no exista una solución alternativa:
- 15.3.1 Las puntuaciones de riesgo en tiempo real y los marcadores de riesgo se eliminan o se encuentran en un estado de error sostenido;
  - 15.3.2 Smartnumbers Hub es completamente inaccesible o inutilizable; y
  - 15.3.3 La API es completamente inaccesible o inutilizable.
- 15.4 **Créditos de Servicio de Disponibilidad Mensual.**  
Si la Disponibilidad Mensual cae por debajo de 99.9% en algún mes natural, el Cliente puede reclamar un porcentaje del Cargo de Suscripción al Servicio para el mes en que se produce el fallo como se establece en la tabla a continuación:



## Anexo del Servicio BT Smartnumbers Protect Parte A – Condiciones del Servicio

Métrica del Servicio		Disponibilidad de Nivel de Servicio	Porcentaje de Crédito de Servicio aplicado al Cargo mensual de Suscripción al servicio
Smartnumbers Protect		≥99.9% por mes	0%
		<99.9% - ≥99.5% por mes	5%
		<99.5% - ≥99.25% por mes	10%
		Por debajo del 99,25% - ≥XX% mensual	15%
		Por debajo del XX% hasta el 0%	100%

**15.5** Cuando la Disponibilidad Mensual se vea afectada negativamente por un incidente de Gravedad 1, se elaborará un informe de análisis de causa ("RCA") y se enviará al Cliente dentro de los catorce (14) Días Hábiles posteriores a la resolución de cada Incidencia.

### 16. EXCLUSIONES DE CRÉDITO DE SERVICIOS GENERALES

**16.1** Solo las mediciones realizadas por BT se utilizarán en el cálculo de los Créditos de Servicio.

**16.2** Se excluirán los Niveles de Servicio y/o los tiempos de inactividad:

- 16.2.1** cuando los actos u omisiones del Cliente o de cualquier tercero (excluidos los proveedores de BT) conducen a que BT no pueda proporcionar todo o parte de este Servicio; por ejemplo, el Cliente no proporciona acceso, retrasa el acceso o niega el permiso para BT o sus agentes y terceros, actuando en nombre de BT, para implementar el Servicio o llevar a cabo las reparaciones necesarias en el Servicio;
- 16.2.2** si un Servicio de Habilitación de terceros no está conectado o funcionando, un fallo en la red del Cliente, en el dispositivo del Cliente (incluida la configuración) o en cualquier software o servicio de terceros no proporcionado y/o gestionado por BT en virtud de los términos de este Anexo;
- 16.2.3** por cualquier fallo causado por el uso o la gestión del Servicio por parte del Cliente;
- 16.2.4** si BT está esperando información del Cliente o esperando la confirmación por parte del Cliente de que el Servicio ha sido restaurado;
- 16.2.5** para cualquier Incidencia Cualificada no informada de acuerdo con los procedimientos de notificación de incidencias notificadas por BT al Cliente o cuando los tickets de problemas de Prioridad 1 se abran erróneamente;
- 16.2.6** por cualquier causa más allá del control razonable de BT según lo establecido en los Términos y Condiciones Principales o en este Anexo;
- 16.2.7** durante cualquier período de Mantenimiento Planificado o cambios acordados en el Servicio por BT, a menos que el tiempo de interrupción del servicio exceda la estimación de tiempo comunicada al Cliente;



- 16.2.8 durante cualquier período de mantenimiento por parte del Cliente o su tercero en el equipo del Cliente, en el software de terceros o servicios de terceros no proporcionados y/o gestionados por BT en virtud de los términos de este Anexo;
- 16.2.9 durante cualquier período de prueba del Servicio; y
- 16.2.10 Si el Servicio se suspende debido al incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del Acuerdo.

### 16.3 Limitaciones de Crédito de Servicios Generales

- 16.3.1 Para tener derecho a los Créditos de Servicio, y antes de que se puedan aplicar los Créditos de Servicio, el Cliente debe presentar una reclamación dentro de los 25 días posteriores al final del mes en el que el Servicio tuvo un rendimiento inferior o cuando la legislación local exija un período de tiempo más largo que el período más corto que se pueda aplicar. Cualquier fallo al realizar una solicitud dentro de este tiempo constituirá una renuncia a cualquier Crédito de Servicio en ese mes natural.
- 16.3.2 Los Créditos de Servicio:
  - (a) serán pagados mediante deducción de la factura del Cliente dentro de los dos (2) ciclos de facturación posteriores a la recepción de una reclamación; o
  - (b) después de la terminación del Servicio cuando BT no deba emitir más facturas, serán pagadas por BT dentro de los dos meses posteriores a la recepción de una reclamación.

## Sección G – Protección de Datos

Esta sección complementa las disposiciones sobre datos que pueden establecerse en los Términos y Condiciones Principales:

### 17. TÉRMINOS DEFINIDOS

- 17.1 Los siguientes términos tendrán el significado que se les da en la Legislación de Protección de Datos: "**Datos Personales**", "**Interesado**", "**Tratar**" y "**Tratamiento**".

### 18. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 18.1 BT tratará los Datos Personales del Cliente para el Servicio durante el tiempo que BT proporcione el Servicio y durante el tiempo que BT deba Tratar los Datos personales del Cliente de acuerdo con las leyes aplicables.
- 18.2 Cuando BT actúe como Controlador, BT procesará los Datos personales de acuerdo con la Legislación de protección de datos aplicable, tal como se establece en la [BT Privacy Policy](#).

### 19. LA NATURALEZA Y EL PROPÓSITO DEL PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 19.1 La naturaleza y el propósito del tratamiento de los datos personales del cliente por parte de BT incluyen:
  - 19.1.1 Nombre, nombre de usuario;
  - 19.1.2 dirección de correo electrónico;
  - 19.1.3 cargo/función;
  - 19.1.4 número de contacto (fijo/móvil);
  - 19.1.5 registros de llamadas: números llamados + fecha y hora

### 20. TIPOS DE DATOS PERSONALES Y CATEGORÍAS DE INTERESADOS

- 20.1 Los tipos de Datos Personales del Cliente Procesados por BT o sus Subprocesadores o el Cliente serán:
  - 20.1.1 Nombre, nombre de usuario;
  - 20.1.2 dirección de correo electrónico;

Field Code Changed



20.1.3 cargo/función;

20.1.4 número de contacto (fijo/móvil);

20.1.5 registros de llamadas.

20.2 Los Datos Personales del Cliente se referirán a las siguientes categorías de Interesados:

20.2.1 empleados, directores y contratistas del Cliente;

20.2.2 Clientes de la señalización de llamadas de clientes e información de llamadas.

## Sección H – Términos Definidos y Abreviaturas

A los efectos de este Anexo, los términos definidos y las abreviaturas tendrán el significado que se les atribuye dentro del cuerpo del Anexo o a continuación:

"Términos y Condiciones Principales" significa los términos y condiciones que rigen este Anexo.

"Acuerdo" significa los Términos y Condiciones Principales, este Anexo, el Pedido y cualquier Anexo adicional.

"Capacidad Contratada Excedida" significa que cuando el uso del cliente exceda la cantidad a la que se ha comprometido, se le facturará un cargo por excedente.

"Consortio Smartnumbers" significa un grupo de clientes que han optado por compartir datos de telefonía relacionados con estafadores, en tiempo real para prevenir el fraude para todos los miembros.

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

"Día hábil" significa días laborables generalmente aceptados en la localidad del Site, excluyendo cualquier día festivo nacional.

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

"Disponibilidad Mensual" significa la disponibilidad del Servicio en un mes calendario de acuerdo con la telemetría registrada por los sistemas de monitoreo Smartnumbers.

"Fecha de Servicio Operacional" significa la fecha en que el Servicio se pone operacionalmente a disposición del Cliente en un Site y puede denominarse la "Fecha de Inicio del Servicio" en algunos Términos y Condiciones Principales.

"Horario Comercial" significa entre las horas de 0800 y 1700 en un día hábil en la localidad del Site específico.

"Identificación de Línea de Llamada" o "CLI" significa "línea de comandos" significa un campo estandarizado dentro del protocolo de mensajes de configuración de llamadas SIP que se intercambia entre el PBX del Cliente y el Servicio.

"Incidencia Cualificada" significa cualquier Incidencia que afecte al Servicio dentro del Límite de Gestión del Servicio, con la excepción de los Incidentes causados por:

- configuraciones de red que BT no aprobó;
- El Cliente solicita a BT que pruebe el Servicio en un momento en que no se haya detectado o informado ninguna incidencia.
- incidencias que se han notificado pero BT no puede confirmar que existe una incidencia después de realizar pruebas; o
- Mantenimiento Planificado;
- modificaciones o alteraciones del Servicio realizadas por el Cliente o por BT de acuerdo con las instrucciones del Cliente;

"Incidencia" significa cualquier interrupción no planificada o una reducción en la calidad del Servicio o elemento particular del Servicio.



"Interfaz de Programación de Aplicaciones" o "API" significa un conjunto de definiciones de subrutinas, protocolos y herramientas para crear aplicaciones de software.

"Legislación Aplicable" significa las leyes establecidas en los Términos y Condiciones Principales que pueden ser modificadas ocasionalmente.

"Legislación de Protección de Datos" significa cualquier ley, reglamento y guía vinculante que pueda modificarse ocasionalmente en relación con la protección de los Datos personales y la privacidad del individuo que se aplique como resultado de la prestación o recepción del Servicio, incluido, entre otros, el RGPD.

"Llamadas Anuales Comprometidas" significa el número de llamadas anuales compradas por el Cliente en el Pedido.

"Mantenimiento Planificado" significa mantenimiento programado que se planifica de antemano.

"Niveles de Atención de Servicio" significa los tiempos para responder o reparar una incidencia que BT se esforzará por lograr en respuesta a un informe de fallas y que se basan en la línea de acceso.

"Plazo de Suscripción" significa el plazo contratado para este Servicio según lo establecido en el Pedido. En algunos Términos y Condiciones Principales esto también puede llamarse "Período Mínimo de Servicio".

"Prioridad 1" significa una Incidencia Cualificada que no se puede eludir y que también constituye una pérdida completa del Servicio en el (los) Site(s).

"Protocolo de Inicio de Sesión de la Interfaz de Red a Red" o "SIP NNI" es la forma en que la información de comunicación de telecomunicaciones se transmite de una red a otra.

"Proveedor" significa Resilient plc.

"Pruebas de Aceptación" significan aquellas pruebas objetivas realizadas por el Cliente que, cuando se superan, confirman que el Cliente ha aceptado el Servicio y que el Servicio está listo para su uso, excepto por cualquier no conformidad menor que se resolverá como una Incidencia.

"Puntuación de Riesgo de Smartnumbers

Protect" significa el número de evaluación de riesgo de fraude colocado en cada llamada.

"Red BT" se refiere a la red de comunicaciones propiedad o arrendada por BT y utilizada para proporcionar el Servicio.

"Servicio" significa el producto Smartnumbers Protect de BT.

"Servicios de Habilitación" significa los servicios tal como se definen en la Parte B – Descripción del Servicio.

"Site" significa la ubicación física del Cliente a la que se proporcionará el Servicio. Dicho Site puede ser propiedad del Cliente o de terceros.

"Smartnumbers Hub" significa el portal del Cliente desde el que se gestiona el Servicio.

"Subencargado" significa una filial de BT o al proveedor o subcontratista de BT que BT contrata para procesar los Datos Personales del Cliente a los efectos del presente Acuerdo.

"Usuarios" significa el Cliente de sus empleados que tienen detalles de inicio de sesión y nombres de usuario para el Servicio.

"SaaS" significa software-as-a-service (software como servicio), que es 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 comprarse e instalarse en ordenadores individuales.

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



**Anexo del Servicio BT Smartnumbers Protect**  
Parte A – Condiciones del Servicio

<b>Cliente [Incluir nombre Completo del Cliente]</b>	<b>BT Global ICT Business Spain, S.L.U.</b>
Firmado:	Firmado:
(Representante Autorizado)	(Representante Autorizado)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal