



Obligaciones BT VoIP

Apéndice para BT One Voice

Referencia del contrato de BT:

Referencia de contrato del cliente (opcional):

PARTES	El Cliente	BT Spain
Denominación Social	XXXXXXXXXXXX (en adelante, "El Cliente")	BT GLOBAL ICT BUSINESS SPAIN, S.L.U. (en adelante e indistintamente, "El Proveedor", o "BT")
Domicilio social	XXXXXXXXXXXX	C/ María de Tubau 3, 28050 Madrid
CIF	XXXXXXXXXXXX	B-88625496
Apoderado	XXXXXXXXXXXX NIF del apoderado Nº XXXXXXXXXXXX Cargo: XXXXXXXXXXXX	Paul Rhodes NIF del apoderado Nº: X0.688.132-H Cargo: Apoderado

1 Definiciones y Abreviaciones

"**ALI**" significa información de localización automática.

"**ANI**" significa información numérica automática.

"**BTN**" significa número de teléfono de facturación.

"**CPN**" significa número de la parte que llama.

"**DID**" significa marcación entrante directa.

"**PSAP**" significa punto de respuesta de seguridad pública.

"**Servicio**" significa el GSIP de BT Onevoice o el servicio IPT-Cisco de BT Hosted, según corresponda.

"**Servicio 911 básico**" significa un servicio de llamadas de emergencia que enruta una llamada al 911 (911 es el número al que llama un U en los Estados Unidos y Canadá para informar de una emergencia) al punto de respuesta de servicio público apropiado más cercano. La información sobre la ubicación no se transmite automáticamente y, por lo tanto, la persona que llama debe comunicar esta información.

"**Servicio 911 mejorado o E911**" significa un servicio de llamadas de emergencia que enruta una llamada al 911 al PSAP apropiado más cercano a través de una red E911 dedicada. El ANI y la dirección física del llamante almacenada en la base de datos del ALI también se transmiten al PSAP.

"**TN**" significa número de teléfono.

2 Requisitos del proveedor de VOIP

Un proveedor de "**Servicio de VoIP interconectado**" debe cumplir con los requisitos reglamentarios, como el enrutamiento de las llamadas de emergencia.

El Cliente también puede tener obligaciones con respecto a las leyes de servicio de llamadas de emergencia y es responsabilidad del Cliente comprender y cumplir dichas leyes.

3 Estados Unidos y Canadá 911, E911 Servicio de Llamadas de Emergencia ("servicio 911") Términos y Condiciones

BT no comenzará a prestar el Servicio hasta que el Cliente proporcione una carta de reconocimiento firmada en la que declare que comprende las limitaciones de los servicios VOIP y E911, que comunicará las mismas a los Usuarios, y que será responsable de la provisión y colocación de cualquier aviso de advertencia y/o signos en o cerca de CPE utilizados en su WAN para acceder al Servicio (véase la LOA adjunta al final de este Anexo).

BT prestará el servicio E911 sólo en los lugares en los que el servicio E911 esté disponible y sólo como se describe en este Anexo. En todas las demás ubicaciones, BT proporcionará el servicio 911 básico donde esté disponible. Para evitar toda duda, BT no prestará ningún servicio de 911 cuando no esté disponible.

Si el servicio 911 no funciona por cualquier motivo, BT no será responsable de la falta de suministro del servicio 911.

3.1 Descripción del Servicio 911

3.1.1 BT, a través de su proveedor de enrutamiento PSAP, determinará el número de teléfono de la persona que llama y la información de localización correspondiente del Usuario, tal y como está registrada en la base de datos ALI del proveedor de enrutamiento de BT. El proveedor de enrutamiento dirigirá la llamada al PSAP. La capacidad de un Usuario para acceder al PSAP apropiado depende del tipo, la configuración y la ubicación del teléfono utilizado.



Obligaciones BT VoIP Apéndice para BT One Voice

Referencia del contrato de BT:

Referencia de contrato del cliente (opcional):

- 3.1.2 BT no tendrá obligación de prestar servicios de llamadas de emergencia con respecto a ninguna llamada que no incluya la ANI y no será responsable de ninguna reclamación derivada de los esfuerzos realizados por BT o su proveedor de enrutamiento para prestar servicios de llamadas de emergencia en tales circunstancias. La ANI transmitida puede ser la CPN, TN, DID o BTN dependiendo de la configuración del Cliente.
 - 3.1.3 BT se reserva el derecho de rechazar el suministro o la modificación de las características del Servicio si dicho suministro o modificación afecta negativamente al servicio 911.
 - 3.1.4 Si un Usuario utiliza un número de teléfono de un área de central telefónica local diferente de donde se encuentra la persona que llama, el servicio del E-911 puede estar limitado o no disponible.
 - 3.1.5 Los Usuarios cuyas ubicaciones principales registradas no se encuentran en los Estados Unidos o el Canadá pueden no tener acceso al servicio E911 a través de la VOIP porque sus números de teléfono no estadounidenses ni canadienses pueden no ser procesados por los sistemas y bases de datos subyacentes de los servicios de emergencia.
 - 3.1.6 El proveedor de servicios PSAP de BT proveerá servicios de centro de llamadas como ayuda para completar las llamadas E911. Si el proveedor de servicios PSAP de BT recibe una llamada para la cual no se puede encontrar ningún registro de número de llamada en la base de datos del 911, esa llamada se dirigirá a un centro de llamadas de emergencia para su gestión. El personal del centro de llamadas intentará consultar a la persona que llama para obtener información sobre su ubicación y enrutará manualmente la llamada al PSAP del proveedor de servicios de la persona que llama. Todas las llamadas al 911 que parezcan originarse en los números gratuitos 8XX también serán dirigidas al centro de llamadas de emergencia. BT elevará un cargo por manejo de llamadas por cada ocasión como se indica en el Pedido.
 - 3.1.7 BT tendrá derecho, a su entera discreción, a cancelar el Servicio, o cualquier parte del mismo, si un organismo regulador o un tribunal considera que el cumplimiento viola cualquier orden, reglamento, norma o política aplicable.
- 3.2 **Las Responsabilidades del Cliente**
- 3.2.1 Para que BT pueda proporcionar el servicio E911, el Cliente deberá
 - 3.2.1.1 Proporcionar un memorando de entendimiento firmado en forma de memorando de entendimiento adjunto al final del presente Anexo.
 - 3.2.1.2 Registrar las ubicaciones físicas iniciales y principal de todos los Usuarios del Cliente que accederán y utilizarán el servicio VOIP de BT.
 - 3.2.1.3 Seguir los procedimientos e instrucciones de BT y comunicar a cada uno de sus Usuarios sus propios procedimientos e instrucciones para actualizar la ubicación física registrada de un Usuario tan pronto como éste se traslade a una nueva ubicación desde la cual pueda acceder al servicio VOIP de BT, y garantizar de que sus Usuarios sigan dichas instrucciones. Esto incluye proporcionar un contacto para que los Usuarios llamen para solicitar cambios de ubicación. Ese contacto será responsable de contactar con BT para solicitar dichos cambios y deberá estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 - 3.2.1.4 Garantizar (mediante la colocación de pegatinas en los teléfonos u otros medios) de que los Usuarios no utilicen el Servicio a menos que la ubicación actual de los Usuarios corresponda a la información de ubicación registrada en la base de datos del proveedor de enrutamiento PSAP.
 - 3.2.1.5 Garantizar de que ni ella ni sus Usuarios bloqueen sus números TN en sus PBX o teléfonos móviles cuando llamen al 911.
 - 3.2.1.6 Proporcionar asistencia técnica en directo las 24 horas del día, 7 días a la semana, en caso de que un PSAP necesite proporcionar información que pueda ayudar en el rastreo de llamadas, situaciones de rehenes, investigación de llamadas de broma, etc.
 - 3.2.1.7 Garantizar de que si un Usuario se encuentra en una zona en la que el PSAP no soporta el E911, y por lo tanto no tiene acceso inmediato a la ubicación del Usuario cuando éste llama al 911, que el Usuario esté preparado para dar al operador la información sobre la ubicación
 - 3.2.2 Para cada número TN o DID utilizado en relación con el Servicio, el Cliente es el único responsable de proporcionar y garantizar que sus Usuarios proporcionen y mantengan actualizada una dirección correcta y válida de respuesta a emergencias para ese número. La información de la dirección proporcionada debe incluir información suficiente para permitir a los encargados de la respuesta de emergencia localizar a la persona que llama. Por ejemplo, si la ubicación del Usuario es un edificio de



Obligaciones BT VoIP Apéndice para BT One Voice

Referencia del contrato de BT:

Referencia de contrato del cliente (opcional):

varios pisos, el Cliente debe proporcionar el número de piso y de suite como mínimo, además de la información de la dirección. El Cliente debe actualizar rápidamente esta información siempre que sea necesario para reflejar los cambios. La dirección debe estar certificada para asegurar que es exacta y completa. BT reenviará el ANI con cada llamada a su proveedor de enrutamiento PSAP para su procesamiento.

- 3.2.3 El Cliente debe asegurarse de que el Usuario actualice la información de su ubicación tan pronto como se traslade a una nueva ubicación desde la cual pueda acceder al servicio VOIP de BT. El Cliente reconoce que puede tomar hasta 75 (setenta y cinco) minutos para que la información de ubicación actualizada de un Usuario sea validada y aceptada en la base de datos del proveedor de enrutamiento PSAP. El Cliente garantizará que los Usuarios sepan que el servicio E911 no estará disponible desde una ubicación actualizada hasta que se complete la validación y aceptación.
- 3.2.4 El Cliente y sus Usuarios renuncian a cualquier privacidad que se ofrezca en los servicios no listados/no publicados en la medida en que sea necesario para proporcionar información al proveedor de PSAP de BT y/o al PSAP, y el Cliente es responsable de garantizar que los Usuarios estén informados y entiendan que se renuncia a los derechos de privacidad.
- 3.2.5 El Cliente acuerda cargar sólo los registros que son registros de Usuarios de telefonía fija y/o VoIP en la base de datos del proveedor de enrutamiento PSAP de BT. Para evitar dudas, los registros de teléfonos móviles no pueden ser introducidos en la base de datos del proveedor de enrutamiento PSAP de BT.

3.3 Limitaciones del Acceso

- 3.3.1 El Servicio, incluidos el Basic911 y el E911 no estará disponible si
- (a) La conexión de acceso no está disponible;
 - (b) hay una pérdida de servicio eléctrico en una Localización que puede interrumpir el Servicio. El Cliente es responsable de la implementación de cualquier sistema de respaldo de batería para el Servicio que considere necesario; o
 - (c) el equipo del Cliente, el software o el hardware necesarios para la funcionalidad de extremo a extremo (enrutadores, teléfonos IP, adaptadores analógicos o puertas de enlace de voz, etc.) falla o funciona mal. Es responsabilidad del Cliente garantizar que todo el Equipo del Cliente esté correctamente conectado y configurado.

BT no será responsable de ninguna pérdida o daño relacionado con la pérdida del servicio, incluidos los servicios básicos911 y E911, si se produce cualquiera de los apartados a), b) o c) de este párrafo 3.3.1.

BT proporciona acceso a E911 para el Servicio sólo en las ubicaciones de Registrados del Usuario. El Cliente reconoce que si se utiliza un teléfono VoIP en una ubicación distinta de las ubicaciones de la localización registrado del Usuario, E911 no estará disponible. El Cliente es responsable de informar a los Usuarios que es totalmente su responsabilidad utilizar las herramientas disponibles para actualizar su dirección registrada.

El Cliente declara y garantiza que notificará a todos los Usuarios del Servicio los procedimientos que dichos Usuarios deben seguir para registrar una nueva ubicación antes de trasladar un teléfono IP o un softphone y los efectos del nuevo registro de las direcciones de los Usuarios en los teléfonos de oficina de los Usuarios existentes y en el E911. El Cliente será el único responsable de cualquier reclamación y responsabilidad de terceros que surja del incumplimiento de este párrafo 3.3.1 por parte del Cliente.

- 3.3.2 Si el Servicio del Cliente permite a los Usuarios utilizar el Servicio en ubicaciones distintas a las del sitio web del Cliente o de los Usuarios registrados ("**servicio nómada**"), es posible que BT no detecte cuando un Usuario utiliza el Servicio en dichas ubicaciones, el Cliente garantiza que lo hará,
- 3.3.2.1 Detectar cuando un Usuario ha movido su teléfono VoIP (cualquier dispositivo utilizado para llamadas VoIP) a una ubicación no registrada, y suspender el servicio a menos que y hasta que cualquiera de los Clientes verifique que el Usuario está en la ubicación para la cual el teléfono está registrado para el servicio o vuelva a registrar el teléfono para el servicio en la ubicación actual del Usuario final;
 - 3.3.2.2 Sólo permita el servicio nómada cuando las llamadas E-911 realizadas a través del servicio nómada incluyan la información necesaria para enrutar esa llamada al PSAP que sirve esa ubicación en la forma requerida por los requisitos del E-911 de la FCC; y
 - 3.3.2.3 De lo contrario, bloquea todas las llamadas VoIP que se intenten hacer a través del servicio nómada. Tenga en cuenta que los Usuarios que utilicen un teléfono en una localización para el que se haya habilitado el servicio pero que el ANI haya sido registrado en otro lugar



Obligaciones BT VoIP Apéndice para BT One Voice

Referencia del contrato de BT:

Referencia de contrato del cliente (opcional):

podrán seguir haciendo la llamada saliente al 911; sin embargo, esas llamadas se dirigirán al PSAP correcto para el ANI y no necesariamente al PSAP que sirve el lugar en el que se encuentra el teléfono.

El Cliente será el único responsable de todas las reclamaciones de terceros y de la responsabilidad que se derive del incumplimiento de este párrafo 3.3.2 por parte del Cliente.

- 3.3.3 El Cliente declara y garantiza que ni él ni sus Usuarios tergiversarán u ocultarán la naturaleza, el origen o el destino de cualquier tráfico del Cliente (o de su Usuario final), y harán esfuerzos razonables para transmitir su ANI de señalización o información equivalente con respecto al Usuario que origina cada llamada.
- 3.3.4 El Cliente indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a BT, sus directores, funcionarios, empleados, agentes, consultores, contratistas, subcontratistas u otros representantes de BT por cualquier y todas las reclamaciones que surjan de las llamadas al 911, incluidas las reclamaciones por invasión del derecho a la privacidad o confidencialidad y cualquier y todas las reclamaciones en la medida en que surjan de cualquier acto u omisión del Cliente o de cualquier Usuario causado o que se afirme que ha sido causado por la instalación, el funcionamiento, la presencia, la condición, la ocasión o el uso de las funciones o el equipo del servicio 911.
- 3.3.5 El Cliente deberá probar el servicio 911 después de la instalación inicial en colaboración con BT y su proveedor de servicios de 911 y periódicamente durante la duración del servicio. El Cliente informará a BT si se observa algún problema con el servicio 911. El Cliente acepta probar el proceso de actualización de la ubicación con BT y compartir los resultados de dichas pruebas a petición de BT. BT sólo almacenará los registros de consulta durante 90 días después de cada ciclo de facturación.

3.4 LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD Y DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

- 3.4.1 El Cliente acepta que, en ausencia de negligencia grave o mala conducta intencionada por parte de BT, sus directores, ejecutivos, empleados y agentes, BT no será responsable de ninguna pérdida o daño sufrido por el Cliente, sus proveedores de interconexión o sus Usuarios debido a cualquier fallo o avería de las instalaciones de comunicaciones asociadas con la prestación de los servicios básicos 911 o E911, o por cualquier retraso, interrupción o degradación del servicio básico 911 o E911 que esté fuera del control de BT. Las Partes renuncian a cualquier reclamación de que estas exclusiones o limitaciones la privan de un recurso adecuado o hacen que el MSA falle en su propósito esencial.
- 3.4.2 El Cliente acepta indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a BT, sus directores, directivos, empleados, agentes y sus afiliados de cualquier reclamación, demanda, procedimiento, gasto, pérdida, responsabilidad o daño ("**Reclamaciones**") de cualquier parte o partes que surja o esté relacionado con cualquier reclamación de terceros o acciones gubernamentales o administrativas, o el uso o intento de uso de los Servicios para realizar llamadas al Basic911 o al E911, en relación con: a) cualquier violación de este MSA por parte del Cliente, b) reclamaciones de invasión del derecho a la privacidad o confidencialidad de cualquier persona o personas basadas en la revelación al PSAP aplicable de conformidad con el MSA; (c) todas las demás reclamaciones en la medida en que se deriven de cualquier acto u omisión del Cliente, sus agentes o cualquier Usuario, causado o que se afirme que ha sido causado, directa o indirectamente, por la instalación, operación, remoción, presencia, condición, ocasión o uso de las características del servicio 911 y el equipo asociado al mismo, o por cualquier servicio suministrado por BT en relación con el mismo, incluyendo pero no limitado a, la identificación del número de teléfono, la dirección o el nombre asociados al teléfono utilizado por la parte o partes que acceden al servicio 911 en virtud del presente documento, siempre que BT haya actuado de conformidad con los términos y condiciones del MSA y el presente anexo de obligaciones del VOIP, y d) por lesiones físicas o muerte o daños a bienes inmuebles, salvo en la medida en que hayan sido causados por la negligencia grave o la mala conducta intencional de BT.

4 Excepciones del Servicio de Reglamentación de Turquía

El Cliente entiende que la gestión de los servicios de emergencia se basa en la información de dirección que el Cliente ha proporcionado a BT como parte del proceso de suscripción del servicio.

El Cliente proporcionará a BT la información de dirección correcta en cumplimiento de la normativa vigente para garantizar que BT pueda realizar la gestión de las llamadas de emergencia. El Cliente informará a BT inmediatamente de cualquier cambio de dirección. Si el Cliente no informa a BT de ningún cambio de dirección, no seremos responsables de la prestación de servicios de llamadas de emergencia a la nueva dirección.

El Cliente puede enrutar todas las llamadas de emergencia desde la central telefónica del Cliente al proveedor de la RTPC del Cliente. Es decisión del Cliente definir las rutas de las llamadas de emergencia a BT o a otro operador.



Obligaciones BT VoIP Apéndice para BT One Voice

Referencia del contrato de BT:

Referencia de contrato del cliente (opcional):

BT hará todo lo posible, dentro de lo razonable desde el punto de vista comercial, para proporcionar al Cliente servicios de llamadas de emergencia. BT no será responsable en todos aquellos casos en los que los servicios de llamadas de emergencia no estén disponibles por razones causadas por la unidad de servicio de emergencia pertinente a la que se enruta la llamada de emergencia. BT entregará las llamadas de emergencia originadas en rangos de TN no geográficos, que no tienen una ubicación geográfica estable asociada a ellos, a los proveedores de servicios de emergencia pertinentes basándose en la dirección proporcionada por el Cliente en el punto de suscripción del Servicio.

El Cliente entiende que BT puede cambiar estos términos en la medida en que sea razonablemente necesario tras un cambio en la legislación y la normativa nacional aplicable pertinente.

El Cliente entiende que "BT One Voice Anywhere" y "BT One Voice Mobile Access" no estarán disponibles en Turquía hasta que se eliminen las restricciones normativas aplicables actuales y el Cliente no intentará utilizar las aplicaciones de "BT One Voice Anywhere" y "BT One Voice Mobile Access" con el Servicio en Turquía.

En el caso de acceso indirecto, BT podrá utilizar la infraestructura de Turk Telekomunikasyon A.S. para transferir las llamadas originadas en la Localización y BT no será responsable de ningún problema técnico o comercial que surja de los servicios de Turk Telekomunikasyon A.S.

BT no será responsable de ningún fallo o retraso en a) la prestación del Servicio; y b) el inicio del proceso para portar una TN, si es necesario, hasta que se instalen en el Sitio los circuitos e instalaciones de acceso necesarios.



Obligaciones BT VoIP Apéndice para BT One Voice

Referencia del contrato de BT:
Referencia de contrato del cliente (opcional):

Apéndice 1

Reconocimiento por parte del Cliente de las Limitaciones de Servicio y Responsabilidad (EE.UU. y Canadá)

Por favor, firme y devuelva este Reconocimiento de Limitaciones de Servicio antes de iniciar el servicio.

BT no puede, según la legislación de los Estados Unidos, comenzar a prestar un servicio VOIP interconectado al Cliente a menos que se haya sido recibido por BT dicho reconocimiento firmado. Este reconocimiento es parte del MSA entre el Cliente y BT

El Cliente ha leído y entendido las Limitaciones del Servicio descritas en este Anexo de Obligaciones VOIP.

El Cliente comunicará las Limitaciones del Servicio a sus Usuarios, incluyendo la colocación de calcomanías de advertencia en o cerca de CPE para ser usadas en conjunto con el servicio VOIP interconectado de BT. El Cliente es el único responsable de garantizar que sus Usuarios cumplan con los requisitos establecidos en el Anexo de Obligaciones VOIP.

EL CLIENTE HA LEÍDO Y ENTENDIDO ESTE RECONOCIMIENTO. LA FIRMA DEL CLIENTE CONSTITUYE UN RECONOCIMIENTO DE QUE HA LEÍDO Y ENTENDIDO LAS LIMITACIONES DE LOS SERVICIOS INTERCONECTADOS VOIP, E911 Y 911 DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO, Y QUE ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE COMUNICAR ESTAS LIMITACIONES A LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS INTERCONECTADOS VOIP PROPORCIONADOS POR BT AL CLIENTE EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO.

EL CLIENTE DA SU CONSENTIMIENTO A BT PARA REVELAR ESTE CONSENTIMIENTO FIRMADO A LA COMISIÓN FEDERAL DE COMUNICACIONES U OTRAS AUTORIDADES REGULADORAS SEGÚN SEA NECESARIO.

En conocimiento de lo anterior, las Partes ejecutarán este documento electrónicamente, con efecto a partir de la fecha del segundo signatario.

Cliente [Incluir el nombre completo del cliente]	BT Global ICT Business Spain, S.L.U.
Por:	Por:
(Representante Autorizado)	(Representante Autorizada)
(Nombre)	Paul Rhodes
Representante legal	Representante legal